



Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Luis Ernesto Abanto Aguilar

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Remodelación del Estado

LIMA – PERÚ

2019

Página de Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ABANTO AGUILAR, LUIS ERNESTO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

PROPUESTA DE UN PROGRAMA PARA CAPACITAR PERSONAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, LIMA 2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Felipe guizado Oscoco

Firma:

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

VOCAL: Dr. Edwin Martinez López

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar metodología
- Ajustar APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; mis logros se los debo a ustedes.

Agradecimiento

A mi esposa e hijos por su generosidad y apoyo en este desafío.

Declaración de Autoría

Yo, Luis Ernesto Abanto Aguilar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018" presentada, en 134 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de enero del 2019



Luis Ernesto Abanto Aguilar
DNI: 40560123

Presentación

Señores miembros del jurado calificador


Presento a ustedes mi tesis titulada “Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018”, cuyo objetivo fue: Diseñar una herramienta de gestión que permita establecer el perfil adecuado del capacitador y las necesidades de acciones de capacitación requeridas para las áreas de trabajo, contando para ello con el conocimiento definido de los niveles de autoridad y sus funciones en cada dependencia del ministerio y los objetivos y metas institucionales, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

El método utilizado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo/explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán contar con un programa para capacitar al personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que sirva como base y marco referencial para fortalecer la ejecución de las acciones de capacitación en cada uno de los niveles de servidores en la entidad, desde los funcionarios públicos hasta los servidores de apoyo.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 20 de enero del 2019



Luis Ernesto Abanto Aguilar
DNI: 40560123

Índice

Página de Jurada	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
 I. Introducción	 xiv
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas a la Capacitación	22
1.4 Formulación del Problema	50
1.5 Justificación del estudio	51
1.6 Hipótesis	52
1.7 Objetivos	52
 II. Método	 53
2.1 Diseño de investigación	54
2.2 Variables, operacionalización	55
2.3 Población, muestra	56
2.4 Técnicas e instrum. de recolección de datos, validez y confiabilidad	58
2.5 Métodos de análisis de datos	60
2.6 Aspectos éticos	61
 III. Resultados	 62
3.1 Resultados descriptivos de la variable Capacitación	63
 IV. Discusión	 81
 V. Conclusiones	 84

VI. Recomendaciones	86
VII. Referencias	88
VIII. Anexos	94
Anexo 1: Artículo Científico	95
Anexo 2: Matriz de Consistencia	101
Anexo 3: Consentimiento por la institución	102
Anexo 4: Matriz de Datos	103
Anexo 5: Instrumento	104
Anexo 6: Formato de Validación	106
Anexo 7: Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	115

Índice de tablas

Tabla 1.	Servidores del MTC según su Régimen Laboral	39
Tabla 2.	Operacionalización de la variable: Capacitación	56
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento para medir la variable Capacitación	59
Tabla 4.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Capacitación	59
Tabla 5.	Análisis de confiabilidad del instrumento	60
Tabla 6.	Distribución de frecuencias de los niveles de la variable capacitación en el MTC	63
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión perfil del capacitador en el MTC	64
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador profesionalismo en el MTC	65
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador facilidad de palabras en el MTC	66
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador claridad en el MTC	67
Tabla 11.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador pensamiento lógico en el MTC	68
Tabla 12.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador saber escuchar en el MTC	69
Tabla 13.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador manejo de ideas en el MTC	70
Tabla 14.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador persuasión en el MTC	71
Tabla 15.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador paciencia en el MTC	72
Tabla 16.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador compromiso en el MTC	73
Tabla 17.	Distribución de frecuencias de los niveles del indicador madurez en el MTC	74

Tabla 18. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador autoconocimiento en el MTC	75
Tabla 19. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador confianza en el MTC	76
Tabla 20. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador empatía en el MTC	77
Tabla 21. Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión necesidades de capacitación en el MTC	78
Tabla 22. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador áreas de capacitación en el MTC	79
Tabla 23. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador temas de capacitación en el MTC	80

Índice de figuras

Figura 1. Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	26
Figura 2. Ciclo de la Gestión de la Capacitación	30
Figura 3. Organigrama del MTC	36
Figura 4. Personal del MTC según el tipo de servidor	38
Figura 5. Niveles de la variable capacitación en el MTC	63
Figura 6. Niveles de la dimensión perfil del capacitador en el MTC	64
Figura 7. Niveles de profesionalismo en el MTC	65
Figura 8. Niveles de facilidad de palabras en el MTC	66
Figura 9. Niveles de claridad en el MTC	67
Figura 10. Niveles de pensamiento lógico en el MTC	68
Figura 11. Niveles de saber escuchar en el MTC	69
Figura 12. Niveles de manejo de ideas en el MTC	70
Figura 13. Niveles de persuasión en el MTC	71
Figura 14. Niveles de paciencia en el MTC	72
Figura 15. Niveles de compromiso en el MTC	73
Figura 16. Niveles de madurez en el MTC	74
Figura 17. Niveles de autoconocimiento en el MTC	75
Figura 18. Niveles de confianza en el MTC	76
Figura 19. Niveles de empatía en el MTC	77
Figura 20. Niveles de necesidades de capacitación en el MTC	78
Figura 21. Niveles de áreas de capacitación en el MTC	79
Figura 22. Niveles de temas de capacitación en el MTC	80

Resumen

La presente investigación titulada: “Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018”, tuvo como objetivo general diseñar una herramienta de gestión que permita capacitar al personal del Ministerio, definiendo el perfil adecuado de los ponentes de capacitación y estableciendo los temas de capacitación requeridos y necesarios en las área de trabajo, contando para ello con el conocimiento definido de los niveles de autoridad y sus funciones en cada dependencia, así como los objetivos y metas institucionales.

El método utilizado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo/explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán contar con un programa que sirva de base y marco referencial para fortalecer la gestión de las acciones de capacitación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, desde los funcionarios públicos hasta los servidores de apoyo.

Palabras claves: Capacitación, Perfil del capacitador, Necesidades de capacitación, Funcionario, Servidor de Apoyo.

Abstract

The present investigation entitled: "Proposal of a Program to train personnel of the Ministry of Transport and Communications, Lima 2018", had as its general objective to design a management tool that allows to train the personnel of the Ministry, defining the adequate profile of the training speakers and establishing the training topics required and necessary in the work area, counting with the defined knowledge of the levels of authority and their functions in each unit, as well as the institutional objectives and goals.

The method used was deductive, the type of research was basic descriptive level / explicative, quantitative approach; of non-experimental design: transversal.

The results obtained in this research will allow for a program that serves as an starting point and reference framework to strengthen the management of training actions in the Ministry of Transport and Communications, from the highest authority to the support servers.

Key words: Training, Trainer Profile, Training Needs, Official, Support Server

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, capacitar al personal es un problema muy recurrente en las empresas, debido a los nuevos avances competitivos profesionales, por otro lado, el empresario lo considera como un gasto innecesario y no como algo beneficioso para los trabajadores, ya que esto generaría más productividad en la empresa. Asimismo a nivel mundial las entidades, están tomando en cuenta, que capacitar al personal es muy importante porque no basta con tener el conocimiento estancado, sino actualizarse constantemente para estar al día con la información, tal es así que esto aportaría de manera productiva y competitiva a la entidad. Como se sabe la capacitación es considerada como uno de los pilares en los recursos humanos siendo fundamental en la organización.

Gestionar las acciones de capacitación en el Estado es un asunto al cual cada día se le da mayor importancia en todos los países democráticos. Tal es así, que, dependiendo los casos, ven a la capacitación como una obligación, como un derecho también como un premio. Para Dante (2016), es definido como un derecho para los casos en donde el recurso humano de la institución pública es contendiente y ha logrado con el transcurrir de los años distintos tipos de privilegios, a través de la negociación colectiva, reclamos o hasta huelgas. Por ello, es normal que se establezcan normativas de capacitación en las leyes concernientes al aspecto laboral o carrera pública en las columnas en el apartado destinado a la enumeración de los derechos de los trabajadores del Estado. Asimismo, además se cuenta con el modelo en el que la capacitación es una imposición de todos los servidores públicos. Para lograrlo se regulan esquemas diseñados desde el propio Estado, siendo imprescindible adaptar las competencias de las personas a las demandas (siempre variables) de los diferentes puestos en la administración pública. Por ello se entiende que la principal característica, respecto a la capacitación de la Administración Pública es renovar la cualidad de servicios destinada al Estado, para una buena comodidad y obtención con fines particulares como inclusión en potencializar las capacitaciones de los trabajadores públicos y también las entidades del Estado.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es la entidad rectora

del Sector Transportes y Comunicaciones en el Perú, que se encarga de promover de manera eficiente el procedimiento de ferrovías y carreteras, traslado aéreo, marítimo, fluvial y de redes de telecomunicaciones integradas, asimismo, es el administrador del crecimiento de la estructura de transporte, la infraestructura de las comunicaciones y telecomunicaciones de nuestro país, el trabajo de esta entidad, es muy significativo para el crecimiento socioeconómico, de esta manera se genera la unificación regional, nacional e internacional, permitiendo la reducción de la necesidad y brindando más tranquilidad al ciudadano.

Siendo así, el personal del MTC debe contar con conocimientos y capacidades necesarias para su motivación, distribución, producción, productividad y calidad expresadas en un desempeño óptimo en el tiempo y lugar correcto para que los servicios a la ciudadanía puedan ser eficientes y eficaces. Para ello, es necesario y preciso optar por un plan de capacitación direccionado a brindar información, conocimiento para desenvolverse en diferentes áreas y de esta manera aumentar la condición de actividades en el centro de labores, que permitan acceder a la organización alcanzar las metas, siendo necesario evaluar y contar con un perfil adecuado para los ponentes de capacitación y desarrollar temas de capacitación requeridas para las áreas de trabajo del Ministerio, es decir, la ejecución de un trabajador dentro del área laboral dependerá de cuan competente este en la entidad.

El MTC pertenece al Poder Ejecutivo, encargado del crecimiento socioeconómico de nuestro país, porque posibilita la incorporación tanto regional, nacional e internacional, permitiendo las negociaciones, disminuyendo la escases y procurando la comodidad del ciudadano. Respecto al transporte terrestre, se basa en la construcción de nuevas carreteras, transporte público. Así mismo en el transporte aéreo, inspecciona si están cumpliendo con el reglamento las líneas aéreas y su actividad apropiada en los aeropuertos, de esta manera se obtiene más turismo en nuestro país garantizando la seguridad de los viajeros. Por otro lado el transporte marítimo, impulsa el incremento y mejora del desembarcadero brindando de esta manera, un adecuado servicio tanto con los pasajeros y con las existencias. Finalmente basándonos en las comunicaciones, está bajo su dirección evaluar y gestionar las peticiones vinculadas a las operaciones de estaciones de

radio y televisión de señal abierta y servicios privados de telecomunicaciones, igualmente de la planificación del espectro radioeléctrico que emplean las mismas.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales.

González (2017) en su investigación titulada Propuesta de Gestión de Capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción, concluyó que, se evidenció la ausencia de gestión de la capacitación que ha significado a lo largo de la historia de la organización, un escaso fomento de los procesos destinados a desarrollar las aptitudes, conocimientos y habilidades de los trabajadores de la empresa. En consecuencia, por omisión, se ha limitado tanto el fomento de mejores oportunidades y condiciones de trabajo para las personas, como la generación de condiciones que le permitan a la empresa mejorar su desempeño. Asimismo que, el proceso de capacitación en sí, ha sido posible entender que una adecuada gestión de la capacitación puede constituirse en un poderoso factor de promoción para generar mejoras en el desempeño organizacional y las competencias de los participantes en estas actividades. Al mismo tiempo, ha permitido adquirir nuevos conocimientos y técnicas relacionados con el proceso de capacitación que antes se desconocía, posibilitando estructurar un modelo de gestión estandarizada, ordenada y evaluable. También que, el proyecto de investigación permitió profundizar y expandir significativamente las competencias para la gestión de la capacitación, tanto en aspectos teóricos, como prácticos.

Candelaria (2016) en su estudio realizado sobre la educación Superior y Formación Profesional, concluyó que, el nivel de perspectivas por parte de los dueños sobre la condición profesional de los titulados en obstetricia, está por encima de lo que verdaderamente obtienen. Es por ello, que tomando en cuenta las diversas situaciones que fueron inspeccionadas, se puede inferir que los dueños analizan la ocupación concreta de los titulados en sus lugares de labor, que no logran cumplir a cabalidad con las expectativas, que se generó al inicio. Asimismo que, durante la agrupación, los puntos que se observan en el aspecto de desarrollar

las habilidades interpersonales, responsabilidad de aprender, obtener un raciocinio crítico y creatividad en el centro de labores. Basándose en estos temas los dueños, esperan obtener un buen trabajo por parte del empleado. También que, los titulados brindan una menor exigencia profesional, provocando decepción en el dueño, son calificados como veloces para realizar sus trabajos, ya que lo ejecutan en el menor tiempo posible.

Dota y Samaniego (2015) en su investigación realizada sobre el Diseño de un Modelo de Gestión de Talento Humano por competencias. Concluyó que, la utilización de un Modelo de Gestión de Talento Humano demostrado en enfrentamientos, faculta ordenar al capital Humano con la táctica de negocios permitiendo el crecimiento competente de sus empleados. Asimismo que, ejecuto una evaluación en el área de Talento Humano, donde se reconoció que las funciones de competencias sirvieron como base para el crecimiento de proposición.

Blanchard (2014) en su estudio concerniente al Servicio de Capacitación y Suministro de RRHH. Concluyó que, se encontró una carencia en el área, lo que genera buscar soluciones y proponer un servicio, que diferencie del resto, en los sectores de Bancos e Instituciones Financieras. Asimismo que, el propósito aumenta en ese lapso de tiempo, basándose fundamentalmente en crear y aportar una cuota del sector del mercado, logrando que los clientes opten por estos llamativos retornos financieros de la empresa.

Medina (2014) en su estudio referente al Diseño del Plan de Capacitación en base al Modelo de Retorno De Inversión, concluyó que, la parte resaltante de la metodología sugerida y verificada en el progreso de la tesis, sirvió de mucha ayuda para reconocer y localizar las deficiencias para poder capacitar al personal que está conformado por el Ministerio de Defensa Nacional. De esta manera se determinara cuáles son las fallas para brindar las soluciones respectivas en los diferentes grados de la capacitación, para facilitar el entendimiento y apoyo de los diversos individuos de la entidad. También que, los mecanismos empleados para incrementar el modelo ROI de instrucción, sirvieron de bastante ayuda para el área de Talento Humano, favoreciendo que se comprenda un poco más la conducción

en la labor de la entidad.

Moreira (2013) en su análisis, basándose en las carencias de instrucción al personal administrativo, con el fin de poder brindar un servicio de calidad, sintetizo que, la totalidad de los maestros y alumnos mediante la dirección de atención al usuario tanto dentro y afuera son de carácter débil, ya que la universidad no proporcione la capacitación constante al personal del área administrativo. Por otro lado, los maestros y alumnos observan que el personal administrativo de la UCL no ha recibido instrucciones ni preparación adecuada para responder frente a la atención al usuario de manera eficaz. También que los demás integrantes están encantados con la idea de recibir las capacitaciones, talleres para brindar un buen servicio y se note el cambio en el área administrativa.

1.2.2 Trabajos previos nacionales.

García (2017) en su estudio referente a las competencias genéricas y el desempeño laboral en las pymes – Lima, finalizo que, basándose generalmente, en los diferentes aspectos de los desafíos generales, los empleados respecto al tema de conocimientos, autoconocimiento, motivación y actitudes, se obtiene un intervalo entre pequeño y mediano. Por otro lado, en habilidades se alcanza un nivel bajo. Asimismo que, los desafíos generales están enfocados en la ocupación laboral de los empleados. Se entiende que, a gran cantidad de resultados de desafíos genéricos se conseguirá, un gran logro en el cargo laboral del empleado. Por último, afirmo que, al obtener un empleado mayor cantidad de sabiduría de desarrollará mejor, aprovechando sus habilidades, de esta manera está más comprometido y logrará desarrollar destrezas. Igual sucede con la motivación y actitudes del empleado.

Chauca, García y Martínez (2017) manifiestan que las circunstancias críticas que abordan la implementación de Gestión por Competencias en organizaciones públicas de nuestro país. Concluye que, existe hoy en día una intolerante carencia respecto a las funciones de las ORH al interior del Estado, esto se debe a que no cuentan con las capacidades solicitadas para un crecimiento

eficiente en la gestión de trabajadores; así mismo se tiene un Servicio Civil, típico por ser burocrático e intolerante al cambio, basándose especialmente a sus regímenes laborales y que no necesitan seguir sucesiones justificadas en principios meritocráticos. Así mismo, el trámite por capacidades se muestra como una pieza fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que incorpora la táctica, planificación de las áreas funcionales dentro de los recursos humanos con el objetivo de que sea beneficioso para el Estado.

Urquiza (2016) en su investigación manifiesta que la a la capacitación de los registradores civiles impartida por Reniec y su eficiencia en la función registral, concluyo que, la orientación basada en el proceso de aprendizaje es de forma muy oportuna para los trabajadores de Reniec, sin embargo, el plan de enseñanza exclusivamente examina los conocimientos distribuidos y capacidades de los competidores en el aula, no se estudia globalmente las capacidades vinculada al conocimientos, habilidades y actitudes como proponer la misión por competencias. Por otro lado, los digitadores civiles expresan que tienen problemas en el entendimiento de reglamento registrales y que las lecciones son muy teóricas sin prácticas y lo que ellos buscan es tener más practicas pese a preguntan sus dudas al docente, este no pudo solucionar su inquietud en la capacitación. También que, la gran cantidad de los digitadores civiles señalaron que se impulsa la unión entre todos los integrantes, así mismo no resalta su trabajo particular y no tienen importante seguridad en la práctica de los conocimientos impartidos en el aula por defectos de ocasión para resolver sus asesoramiento. Finalmente, se requiere un cambio, en las aulas, donde se den más horas de prácticas, centrarse en los temas más importantes, resolver las dudas para tener una mejor atención buscando de esta manera innovar y sobresalir.

Cisneros (2015) en su estudio relacionado a la Evaluación de los cursos de capacitación y su impacto en el desempeño policial, concluyo que, de los exámenes evaluados respecto a los cursos de capacitación policial que se realizaron a los efectivos, con el objetivo de obtener una mejora laboral, siendo estos mostrados a través de un plan curricular, porque cada unidad ejecutora a Escedcon – Direed PNP para su aprobación, conforme a lo estructurado en el Manual de Régimen

Educativo de la Escedcon. Requiere, la evaluación de la calidad del servicio policial, de esta manera no es evidenciada por parte de los participantes implicados con la explicación del curso de capacitación siendo este un proceso de convocatoria, en un proceso de autenticar la condición del servicio por parte de la Escedcon – Direed PNP. Concluye, que la evaluación realiza por la Escedcon y la Unidad de Educación – Dirpofls PNP, no programan ni realizan un plan de observación a los efectivos policiales, quienes participaron del curso de capacitación. Es por ello que se les capacita para realizar ciertas funciones, pero la realidad es otra, porque no se desarrolla en el ámbito para lo que fueron capacitados, lo cual realizan otras funciones generando insuficiencia en las funciones de dichas áreas.

Delgado y Díaz (2014) en su estudio realizado sobre las competencias gerenciales, concluyo que, los dirigentes de las entidades Educativas de Educación Básica de Chiclayo en estudio, muestran deficiencias en la competencia función de dirección. Esta capacidad es fundamental para la trayectoria de las entidades educativas, los directivos de éstas, deben ordenar emplearlas para obtener buenos rendimientos. Un punto básico son las calificaciones basadas en la competencia de dirección interpersonal, lo que manifiesta que es una compostura que atienden con reiteración los directivos. Por otro lado, el Modelo Teórico sobre las Competencias de Gerencia se basan en los patrones de Calidad, con el acondicionamiento respectivo a las entidades educativas; en el entorno lo que se busca es, que los directivos de las entidades proporcionen calidad de las mismas, por eso es importante el desarrollo de competencias de gerencial. Estas competencias han sido diseñadas desde el Modelo Socioformativo de las 135 competencias, que le da importancia a brindar solución a los problemas presentados en diferentes contextos basándose en el desempeño policial.

Montes (2012) en su estudio sobre la eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral, concluyo que, se confirmó que existen una característica en los cuatro métodos de capacitación, el método presencial sin duda alguna es el que tiene mejor rendimiento, por otro lado, el método de audio conferencia es menos activo, es por ello, que estos métodos nos detallan costos de capacitación y efectividad en la productividad laboral, esta percepción de los métodos de 149 capacitaciones a medida que aumenta su costos son más

importantes, comprobando que existen disconformidad significativas en el cargo profesional entre los cuatro métodos revelados a diferentes sistemas de capacitación (Educación Presencial, Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia).

1.3 Teorías relacionadas a la Capacitación

1.3.1 Bases Teóricas (variable Capacitación).

En estos nuevos tiempos, las instituciones buscan contar con servidores calificados para atender los nuevos retos, que cuenten con las competencias y capacidades técnicas y profesionales que se necesitan para manifestar el apropiado ejercicio de sus funciones. Del mismo modo, se pretende que los trabajadores gocen de motivación, capacidades sociales, cualidades para conservar procedimientos de comunicación eficaz y trabajo en equipo. Por ello, puede decirse que la capacitación es toda acción efectuada en una institución que se aplica en base a sus requerimientos, buscando desarrollar su conducta, instrucción, capacidades o comportamientos de sus colaboradores. Es decir, procura dar una nueva perspectiva al servicio en mejora de su desempeño, en base a las necesidades institucionales y a través de un proceso definido y con metas establecidas. Por ello, la necesidad de capacitación nace en los momentos que hay disconformidad entre lo que un servidor tendría que conocer para realizar una actividad laboral y lo que conoce actualmente.

Dessler y Varela (2004, p. 104) puntualizo que la formación radica en los medios que se utilizan para apoyar en los servidores actuales y nuevos, las capacidades que requieren para realizar sus funciones. Asimismo, Alles (2005, p. 308) mantiene que la capacitación consiste en acciones organizadas, normalmente a través de cursos, con un tiempo establecido y objetivos fijados. Por tal motivo, corresponde a una transferencia de habilidades y conocimientos estructurados, que fueron planeados y que pueden ser evaluados. Del mismo modo, la autora indica que la función de la capacitación es otorgar mayores aptitudes a las personas para

que su perfil de conocimientos, aptitudes y habilidades se ajusten a las necesidades institucionales, a su visión, misión y valores.

Según Pinto (2000), la capacitación se encuentra dentro de la enseñanza y aprendizaje global de los individuos, destacando asimismo que la capacitación implica un aprendizaje, y que producto de ello se consigue una transformación de la conducta; por ello, las variaciones que se consiguen en los individuos deben provenir de exigencias preliminarmente evaluadas, trasladadas y fortalecidas en las instituciones. Las acciones de capacitación tienen que encontrarse dentro de programas estructurados de desarrollo organizacional, que permitan unir las transformaciones estructurales, de sistemas, de procedimientos, de filosofía y otros, para conseguir un progreso en la productividad de la institución. La formación es positiva si le logra cambiar el actuar de los trabajadores y asimismo se amplía sus competencias. Del mismo modo, los temas de una acción de capacitación, los métodos de enseñanza y la logística para desarrollarlo, tendrán que programarse y ejecutarse en base al objetivo de la capacitación.

Un argumento principal de la capacitación, es que para sea positiva tendrá que basarse en el principio de “enseñanza específica para una necesidad específica” (Pinto, 2000; p.83). Por lo tanto, diagnosticar las necesidades de capacitación (DNC), facultará que la institución no gaste recursos humanos, logísticos y financieros al gestionar capacitaciones en áreas que no lo requieren, pues la capacitación debe plantearse sobre lo que requiere el usuario y sobre ella debe evaluarse. Para eso, se requiere establecer el alcance de la capacitación que se va a desarrollar, y es necesario durante la etapa de la planificación del mismo. El proceso fundamental de la capacitación consiste en cuatro etapas: 1) Análisis: Evaluando si realmente se tiene una deficiencia en el desempeño de las funciones y si es una dificultad que no se puede hacer o no se quiere hacer; 2) Desarrollar objetivos de la capacitación: Verificar que podrán ser evaluados y examinados; 3) Capacitación: Escoger la forma y modalidad de la capacitación, ya sean en el puesto laboral y aprendizaje proyectado y; 4) Evaluación: Comparación de la ejecución de las tareas y metas del lugar anterior y posterior de la realización del trabajo de la instrucción.

Para imponer la clase de entrenamiento es necesario definir los requerimientos de capacitación; los métodos más aplicados son: Análisis de la Tarea, que es el aprendizaje de las exigencias de instrucción de los trabajadores nuevos, en el cual el objetivo es fortalecer las capacidades que se necesitan para el rendimiento profesional eficiente y eficaz, para lo cual se deberá efectuar un análisis a profundidad del puesto laboral mismo a fin de establecer las competencias requeridas y; Análisis de Desempeño, que consiste en determinar las exigencias de instrucción de los empleados vigentes, que determina la insuficiencia en el rendimiento laboral y luego establece la forma de resolver el defecto a través de la capacitación u otro mecanismo. Asimismo, a fin de que la capacitación sea adecuada, es fundamental establecer un Plan de Capacitación, y para ello, Pinto manifiesta que debe comprender los siguientes componentes: 1) Filosofía, donde se sugiere desde un planteamiento conceptual, por naturaleza, relacionado a la capacidad de asimilar el conocimiento y a los hechos históricos que afirman el gran talento de una persona para innovar y mejorar lo que ya existe; 2) Misión y visión, en el que se esclarece y determina la razón de ser y de coexistir en un ambiente o labor específica, así como el marco hacia donde se quiere llegar; 3) Diagnóstico de exigencias de instrucción, con la finalidad obtener los conocimientos y aptitudes solicitadas a fin de poder establecer los propósitos y la demostración de la estrategia de instrucción; 4) Programas, que se deriva del producto del DNC y en el cual se constituyen los programas que se van a ejecutar en un tiempo establecido; 5) Políticas, que corresponde a las disposiciones generales y principios para la utilización y otorgamiento de los recursos necesarios y las decisiones que deberán tomarse; 6) Pronósticos, en el que se evaluarán los resultados de la capacitación ejecutada; 7) Procedimientos, que corresponde a la planificación, logística, contenido y recurso humano.

Para Servir (2016), entidad en el área de Recursos Humanos del Estado, establece como objetivo asegurar las aberturas de entendimiento o concursos ubicadas en los servidores civiles con la meta de reforzar la aptitud profesional y por ende se consigan los objetivos institucionales, logrando así que los ciudadanos reciban servicios de calidad, que es la finalidad general del Estado. Ello, establece una maniobra primordial para el afianzamiento del servidor público como mecanismo para ampliar la eficiencia y eficacia en el área administrativa del sector

público, lo que conlleva a la vez al avance de la mejora en las funciones que se brindan a los trabajadores y usuarios.

Finalmente, Grados (2009), indica que la capacitación es la “tiene la finalidad de aumentar las capacidades y la información del empleado con la intención de enseñarle para cumplir eficientemente la tarea dada”, concepto que refleja y aclara la definición para su manejo en la área pública, por eso se resalta que la mejora del desempeño laboral permitirá alcanzar los propósitos y objetivos de las entidades de la jefatura y por eso aumenta la excelencia del servicio a los ciudadanos y usuarios.

1.3.2 Contexto Normativo de la Capacitación en el Perú.

En nuestro país, el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos se define como el procedimiento que se realiza en la política de Estado respecto del servidor público, mediante una serie de dispositivos legales, ideas, instrumentos, procedimientos, y tecnología empleados por los entes de la nación en el encargo del talento humano. El artículo 5º del Decreto legislativo N° 1023 establece los subsistemas previstos en el entorno de labor de las Oficinas de Recursos Humanos del sector público, el cual abarca siete (7) subsistemas acorde a lo implantado en el artículo 3º del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil aprobado por el Decreto Supremo NQ 040-2014-PCM, que son los correlativos: Ss1. Programación de políticas de talentos humanos; Ss2. metodología del empleo y su repartición; Ss3. administración del trabajo; Ss4. coordinación del beneficio; Ss5. dirección de la retribución; Ss6. procedimiento de crecimiento e instrucción; y Ss7. administración de vinculaciones sociales y. El subsistema Gestión de desarrollo y capacitación (Ss6) es el que comprende el avance en la profesión y obtención de conocimientos, determinado para asegurar la instrucción individual y colectiva requerida para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales,

fortaleciendo las capacidades y competencias de los trabajadores.

Los procesos que se encuentran en el Subsistema Gestión y Desarrollo de Capacitación son dos: Capacitación, que tiene como objetivo eliminar las roturas conocidas en los trabajadores del estado, ampliando sus capacidades y competencias en la mejora de la atención y prestación que se ofrece a los habitantes y clientes y asimismo la ejecución de las metas en las organizaciones.



Figura 1. Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos
Fuente: Servir

Asimismo comprende el proyecto de establecimiento sindical y la formación profesional, la gerencia de los acuerdos afiliados a la formación, la inspección de la comunicación de la instrucción, la prueba de la formación, entre otros, así como la elaboración de la Capacitación, que corresponde al Diagnóstico de Necesidades de capacitación (DNC), Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), presentación de la realización de las instrucciones (anotación de asistencia, presentación de obligación o devolución de la instrucción, etc.), apreciación de la formación (reacción, aprendizaje, aplicación e impacto), inscripción de preparaciones internas, entre otros. El segundo desarrollo es el de avance en la profesión, que es el procedimiento con la ayuda de los trabajadores civiles

amplifican su línea profesional, a través de competencias públicas de merecimiento; siempre y cuando su sistema profesional lo acepte.

La legislación sobre la capacitación, está regulada por el Mandato Legislativo N° 1025, que admitir la regla de formación y beneficio para el aspecto público con la particularidad de ajustar la instrucción y la prueba de los ciudadanos al trabajo de la nación. En los artículos 3 y 4 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025, aceptado por Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, se decreta que la organización del incremento de las ciudadanos a la función de la nación, se aumentó a partir del desarrollo y siguiente explicación que las entes públicas hacen a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir, de su Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP, equivalente a la citada institución precisar los temas exactos del citado proyecto. Asimismo, a través de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, fue aceptado un reciente régimen del Servicio Civil, con la meta de que los entes públicos de la Nación logren gran cantidad de grados de eficacia y eficiencia, y brinden trabajos de superioridad al ciudadano, así como para impulsar el crecimiento de las personas que lo conforman. En su artículo 10°, se ordena que el objetivo del procedimiento de instrucción es procurar mejorar la práctica de los servidores civiles para ofrecer servicios de excelencia a los ciudadanos, se busca reforzar y optimizar las capacidades de los servidores civiles para optimizar la ejecución que es una dirección fundamental para obtener el logro de los propósitos institucionales.

Del mismo modo, los artículos 9, 12 y 135 del Reglamento de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM manifiesta que la instrucción tiene como meta ocluir brechas reconocidas en los empleados civiles, reforzando sus competencias y aptitud de esta manera se obtendrá una mejor calidad de la atención brindada hacia los ciudadanos y las participaciones de la nación y conseguir la consecución de metas institucionales, esta instrucción parte del Subsistema de Gestión del Desarrollo y la Capacitación y en el área de Recursos Humanos son los principales responsables de guiar la instrucción a la Entidad; en mejorar, la planificación, ejecución y evaluación y que la estrategia de crecimiento de los trabajadores son medios de manejar para el programa de participaciones para obtener conocimiento en la ente. Se produce

sobre lo que necesita mejorar en la capacitación para el establecimiento profesional, con el propósito de genera el crecimiento en la nación y seguir brindado más conocimientos en los puntos débiles para potencializar las capacidades de los servidores.

La Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-Servir-PE, que acepta la directiva: reglas para la organización del procedimiento de preparación en las entidades del estado, tiene como propósito de desarrollar el marco normativo del proceso de preparación, perteneciente al Subsistema de coordinación del crecimiento y la preparación del área Administrativa de Gestión de Recursos Humanos, que en su numeral 5.2.7. Nos expresa que, para resultados del área Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se comprende que la persona autorizada del ente, es la principal autoridad administrativa de un ente público y en su numeral 6.4 ordena que el desarrollo de instrucción tiene un ciclo de tres etapas:

- a) Planificación. Cuyo fin es que cada institución reconozca fije y explique sus puntos débiles de aprendizaje partiendo de sus objetivos institucionales con el propósito y la mentalidad de lograr que aprendan las personas en la capacitación que se desarrollarán durante el año y engloba cuatro etapas que son: 1) Conformación del Comité, que son aquellos representantes de la institución y de los trabajadores de la institución con funciones establecidas en la directiva y cuyo fin es reforzar y consolidar la planificación de la capacitación para que se determinen en base a los propósitos importantes de la entidad y se produzcan circunstancias saludables para la correcta ejecución de las participación en la instrucción, 2) Sensibilización, que permite promover e impulsar a los trabajadores públicos de la organización la participación en las capacitaciones, brindándoles información que les permita entender la envergadura de la gestión de la capacitación en su institución y la importancia en el desarrollo del desempeño profesional y por ello al acatamiento de los metas estratégicas, 3) DNC, que es la técnica metódica de acopio, reconocimiento y priorización de las necesidades de capacitación mediante el cierre de brechas o el fortalecimiento competencias o ampliación de conocimientos, y que tienen que encontrarse alineados a los perfiles del puesto laboral o funciones del cargo y a los objetivos estratégicos de la institución y 4) Elaboración del PDP, que es la herramienta de

gestión para la programación de cada acción de capacitación en las instituciones y se efectúa partiendo del resultado de exigencias de aprendizaje dentro de un periodo de un año dentro del ejercicio fiscal y aprobado con el documento de gestión correspondiente firmado por el titular administrativo de la institución.

- b) Ejecución. Abarca la clasificación de las personas o empresas que brindan la capacitación buscando la más adecuada. Asimismo, comprende la activación, acompañamiento del aprendizaje y las actividades que garanticen la concurrencia de los trabajadores, para lo cual se requiere el registro de la información en herramientas establecidas por Servir tales como el molde de la realización del PDP y el Modelo de Compromiso de la instrucción y también incluye los castigos para los participantes del aprendizaje y los criterios que se tienen que modificar en el PDP durante el periodo de aplicación.

Los modelos utilizados para la realización del PDP son: a) modelo de la elaboración del PDP, donde se rastrea cada una de las acciones de capacitación que realizan las instituciones en base a la lista aprobada en el PDP y sus variaciones efectuadas, e incluye los datos ingresados en la Matriz PDP aprobada, así como el registro de los proveedores que brindaron la capacitación, fuentes de financiamiento, costo total, información de los trabajadores participantes de la capacitación, entre otros; y b) Presentación de acuerdo de aprendizaje, que es la aceptación por escrito del trabajador participante firmada antes del comienzo de la capacitación y en la cual se compromete y asume las penalidades del mismo. Para ello, los despachos de Recursos Humanos a lo largo de la realización del PDP realizarán actividades que fomenten la calidad del servicio que otorga el proveedor de la capacitación, por lo que durante la realización del pedido o requerimiento del mismo debe incluirse características como: el procedimiento del aprendizaje, el plan de instrucción, aspectos logísticos como el equipamiento y la infraestructura y el perfil del proveedor de la capacitación.

- c) Evaluación. En esta tercera etapa se miden los resultados y cuenta con cuatro fases: 1) Reacción, que valora el grado de satisfacción de los trabajadores; 2) Aprendizaje, que evalúa los conocimientos obtenidos; 3) Aplicación, que evalúa

el nivel en el que los conocimientos y competencias obtenidas se desplazan al rendimiento profesional de los empleados; y 4) Impacto, que valora los resultados a en forma directa, mediante indicadores de gestión de la institución. El resultado de estos permite contar con un registro que servirá para mejorar la administración del aprendizaje.

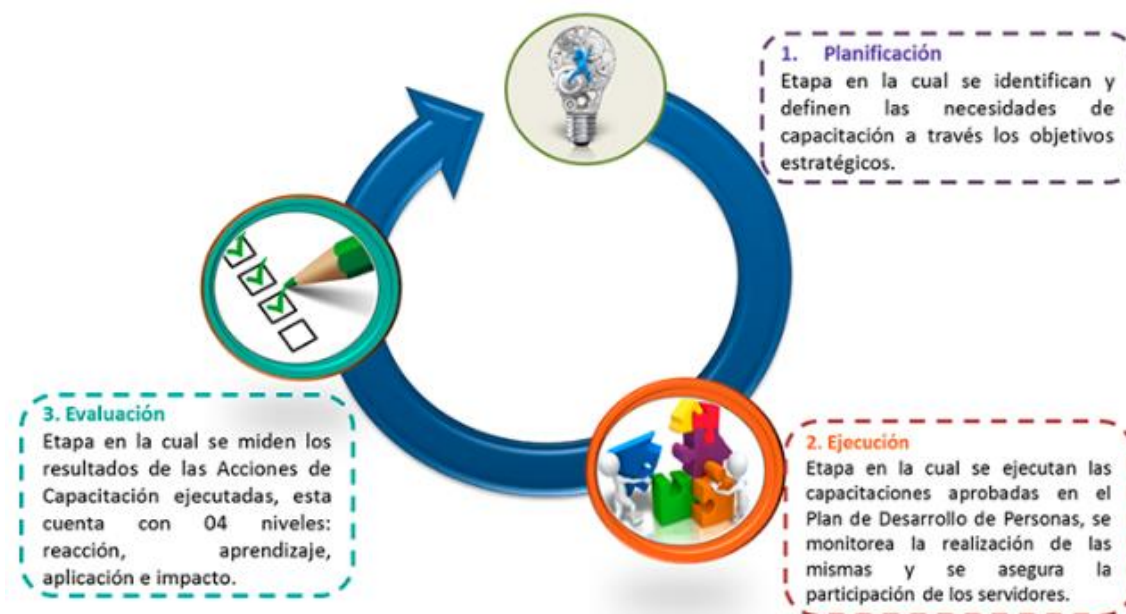


Figura 2. Ciclo de la Gestión de la Capacitación
Fuente: Servir

Asimismo, Servir establece las herramientas a utilizar según cada nivel, que son: a) Encuesta de satisfacción, para el Nivel de Reacción, la cual es completada por los beneficiarios de capacitación con el fin de calificar el grado de satisfacción de esta, a su vez, abarca los siguientes aspectos: ambiente, metodología, recursos audiovisuales, materiales, instructor, logística, objetivos, entre otros; b) Medición de Aprendizaje, para evaluar el grado de aprendizaje, cuya propuesta se da por parte del proveedor, en adición el resultado muestra los aprendizajes obtenidos por los capacitados, así mismo debe ser desarrollada de acuerdo a las metas en el aprendizaje realizadas por cada acción de capacitación; c) Propuesta, para evaluar el grado de ejecución, la cual describe las actividades que el beneficiario tendrá que desarrollar terminada la capacitación, en un plazo máximo a 6 meses. El beneficiario de capacitación elabora este documento, el jefe inmediato lo valida y entrega al área de Recursos Humanos; y d) Medición, para el nivel de Impacto, el cual a través de los indicadores de gestión que evidencien los efectos generados

por la acción de capacitación, busca reconocer los impactos de mediano plazo que se aplican directamente a la acción de capacitación, esta se aplica de manera facultativa en las entidades.

En cuanto a los tipos de acción de capacitación, Servir establece seis para su ejecución, que son: a) Taller, definida como una táctica de instrucción-aprendizaje para la realización de una actividad o función, laboral, desde la aplicación de los conocimientos que tienen los trabajadores participantes de la capacitación; b) Curso, otra táctica de instrucción-aprendizaje lo que corresponde a un ciclo de sesiones organizadas y programadas que se canalizan al cumplimiento de los propósitos de estudio proyectados; c) Programa o Diplomado de especialización, que se encuentra conformado por varios cursos o módulos relacionados para ahondar en un tema específico cuya finalidad es la obtención o fortalecimiento de conocimientos y capacidades; d) Capacitación Interinstitucional, que corresponde a la función teórica y práctica que se realiza en una institución del sector pública distinta al lugar de labores del trabajador y se efectúa dentro del horario de labores; e) Pasantía, que es otra actividad de tipo práctica y con carácter de investigación, profesional o académico que efectúa un trabajador en otra institución del sector público o privado, dentro o fuera del, con la finalidad de obtener nuevas experiencias o fortalecer sus capacidades para la realización de su labor; y f) Conferencia, que se refiere a actividades académicas de naturaleza técnica o científica, cuya finalidad es propagar y transferir conocimientos y capacidades modernas estructuradas a manera de presentación expositiva para resolver o esclarecer dificultades o dudas que son de interés común sobre un tema específico.

1.3.3 La capacitación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

El MTC es el órgano del Poder Ejecutivo, encargado del crecimiento de los sistemas de transporte y de la infraestructura de las comunicaciones y las telecomunicaciones del nuestro país. Su trabajo es importante para el incremento socioeconómico porque genera la incorporación regional, nacional e internacional, la viabilidad del comercio, la disminución de los escases y la comodidad del ciudadano. El MTC es muy importante porque promueve de manera eficiente los sistemas de carreteras y ferrovías, de transporte aéreo, marítimo y fluvial, y de

redes de telecomunicaciones integradoras, es por ello que por medio de estas captaciones aplicadas en el ámbito de fomentar la competencia y por medio de los órganos de control e instituciones vinculadas, el departamento se encargó de verificar si están cumpliendo con funciones establecidas en las vías terrestres, de las rutas aéreas y acuáticas, y las telecomunicaciones. Así mismo su visión es emplear la eficiencia en la administración de las áreas de transportes y comunicaciones, garantizando servicios integrales, seguros y competitivos y su misión es que el Ministerio sirva a nuestra nación, facilitando el impulso de sistemas de transporte y comunicaciones de manera seguras y competitivas donde incluyan a los ciudadanos al desarrollo económico de nuestro país.

Los propósitos estratégicos generales del MTC son: a) tener una infraestructura de transporte de calidad que proporcione fortalecimiento de la agrupación interna y externa, al aumento de corredores logísticos, con el propósito de ordenar el territorio y general protección al medio ambiente mejorando el nivel de competencia de la económica; b) contar con servicios de transportes que brinden seguridad eficiencia y de calidad, de esta manera todos están incluidos en la parte logística de transportes y cuidando el ambiente; c) adquirir sistemas de transportes de tránsito que agreguen sistemas inteligentes de traslado; d) Afianzar la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones de manera eficiente, con buena calidad y sobre todo de interés social; e) Reforzar el uso intensivo por la entidad en las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs; y f) mostrar distribución organizativa y una normativa moderna, para los procedimientos internos optimizados y recursos humanos calificados, mejorando los grados de gestión del área determinada.

Las funciones del MTC son: a) Planear, normar y aplicar la política de crecimiento en materia de Transportes y Comunicaciones; b) enunciar los planes nacionales del sector de incremento; c) Supervisar y verificar el acatamiento del marco normativo concerniente al ámbito de competencia; d) Conceder e identificar los derechos a través de autorizaciones, licencias y concesiones; e) Enfocarse en el área de su competencia el funcionamiento de los Organismos Públicos Descentralizados, Comisiones Sectoriales y Multisectoriales y Proyectos; f) Proyectar, impulsar y gestionar el acopio y contribución de servicios públicos del

Sector Transportes y Comunicaciones, de acuerdo a las leyes de la materia; y g) ejecutar las responsabilidades ejecutivas en todo el país respecto a las materias de su competencia.

Asimismo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones cuenta con: cuatro (4) órganos de Alta Dirección que son Despacho Ministerial, Despacho Viceministerial de Transportes, Despacho Viceministerial de Comunicaciones y Secretaría General; un (1) órgano de Defensa Judicial que es la Procuraduría Pública; un (1) Órgano Consultivo que es la Comisión Consultiva de Transportes; un (1) Órgano de Control Institucional; dos (2) Órganos de Asesoramiento que son la Oficina General de Asesoría Jurídica y la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; un (1) Órgano de Apoyo que es la Oficina General de Administración; diez (10) Órganos de Línea que son la Dirección General de Aeronáutica Civil, la Dirección General de Transporte Acuático, la Dirección General de Caminos y Ferrocarriles, la Dirección General de Transporte Terrestre, la Dirección General de Asuntos Socio- Ambientales, la Dirección General de Concesiones en Transportes Subsector Comunicaciones, la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones, la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones, la Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones y la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones.

a) Alta Dirección. Compuesta por: Despacho Ministerial, es el más importante director político del sector y se encarga de formular, ejecutar y supervisar la diligencia de las políticas nacionales, en convenio con la política general del Gobierno, desempeña la Alta Dirección de los órganos del Ministerio y observa las labores de los Organismos Públicos Descentralizados y sus Comisiones Sectoriales, Multisectoriales y Proyectos; Viceministerios, que son las autoridades inmediatas al Ministro y les concierne dirigir, realizar y controlar, por encargo y en coordinación con el Ministro, la aplicación de las políticas subsectoriales y la dirección de las labores de los órganos del Ministerio, programas especiales, organizaciones públicas descentralizados y las comisiones sectoriales y multisectoriales, que estén dentro del territorio; Secretaría General que es la máxima autoridad administrativa del Ministerio y asiste al Ministro en los puntos de vista administrativos, de comunicación social

y conexiones públicas.

- b) Órgano de Defensa Judicial. Correspondiente a la Procuraduría Pública, que es el órgano encargado de garantizar la defensa del Estado en juicio. Está a cargo de los asuntos judiciales del MTC y sus proyectos especiales y organismos públicos descentralizados, conforme a la Constitución Política y a la Ley de Defensa Judicial del Estado.
- c) Órgano Consultivo. concerniente a la a Comisión Consultiva de Transportes conforme a la Ley N° 27181, Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre, se basa en brindar su criterio y genera consejos sobre los temas conectados al transporte que el ministro controla su consideración. Las funciones que tiene se basa en las normas y la ejecución que le da.
- d) Órgano de Control Institucional. Es el responsable del control interno en el área del MTC, incluyendo las entidades vinculadas, programas representativos y demás que conforme la zona, en concordancia con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y las disposiciones legales vigentes y está bajo su responsabilidad del Jefe del Órgano de Control.
- e) Órganos de Asesoramiento. Compuesta por: Oficina General de Asesoría Jurídica que es la encargada de brindar asesoramiento, explicar los puntos de opinión de índole jurídico de competencia de la Alta Dirección, maneja la compendio sistemático de la ley concerniente a los asuntos de competencia del Ministerio; y Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, se encargada de tener los programas de inversiones, presupuesto, asistencia técnica no reembolsable y uso óptimo; administra la cooperación financiera externa, basándose en las normas legales vigentes y maneja el sistema de estadística en la zona.
- f) Órgano de Apoyo. Compuesta por el despacho General de Administración, que es la encargada de dirigir los recursos humanos, financieristas y materiales del Ministerio, por otro lado se basa en el manejo del proceso de aplicación del presupuesto en el tema de competencia; guía las tareas en su área y coordina

administrativamente esto engloba en los órganos del Ministerio. Esta unidad orgánica a su vez tiene a su cargo las oficinas de Personal, Finanzas, Abastecimiento, Patrimonio y Tecnología de la Información.

g) Órganos de Línea (Subsector Transportes). integrada por: Dirección General de Aeronáutica Civil, es responsable de estimular, normar y gestionar el crecimiento de las labores del traslado aéreo y la navegación aérea civil dentro del área peruana; Dirección General de Transporte Acuático, que se ocupa de impulsar, normar y gestionar el desarrollo de las tareas de transporte acuático y servicios conexos, traslado multimodal, así como de las vías navegables; Dirección General de Caminos y Ferrocarriles, es el encargado de normar sobre la dirección de la infraestructura de caminos, puentes y ferrocarriles, así como de supervisar el cumplimiento y responsabilidad del trabajo de ferroviaria en el nuestro país; Dirección General de Transporte Terrestre, se ocupa de guiar y direccionar el transporte terrestre, regular y licenciar la contribución de funciones de transporte por carretera y funciones complementarios, asimismo del tránsito Terrestre; Dirección General de Asuntos Socio- Ambientales, se ocupa de cuidar el acatamiento de las normas socio-ambientales, con la finalidad de consolidar la factibilidad socio ambiental de los programas de infraestructura y medios de traslado; Dirección General de Concesiones en Transportes, se ocupa de escoger y manifestar los proyectos de infraestructura y servicios de transporte a ser concedidos al sector privado bajo concesión o cualquier forma de pacto que comprende una vinculación contractual de mediano a largo plazo.

h) Órganos de Línea (Subsector Comunicaciones). Integrada por: Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones, es responsable manifestar y valorar las políticas y el reglamento tendente a la promoción del crecimiento sostenible de las funciones de las comunicaciones y al ingreso universal a los mismos; Dirección General de Concesiones en Comunicaciones, que se ocupa de plantear y en su caso, conceder, transformar, restablecer inscripciones para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y servicios postales; Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones, se basa en presentar y en su caso, entregar, transformar y/o anular autorizaciones para prestar servicios de radiodifusión y servicios

privados de telecomunicaciones; Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones, es el responsable de inspeccionar y controlar la contribución de las funciones y labor de comunicaciones y desempeñar la potestad sancionadora, en el entorno de competencia del Ministerio así como cuidar por el uso perfecto del espectro radioeléctrico.

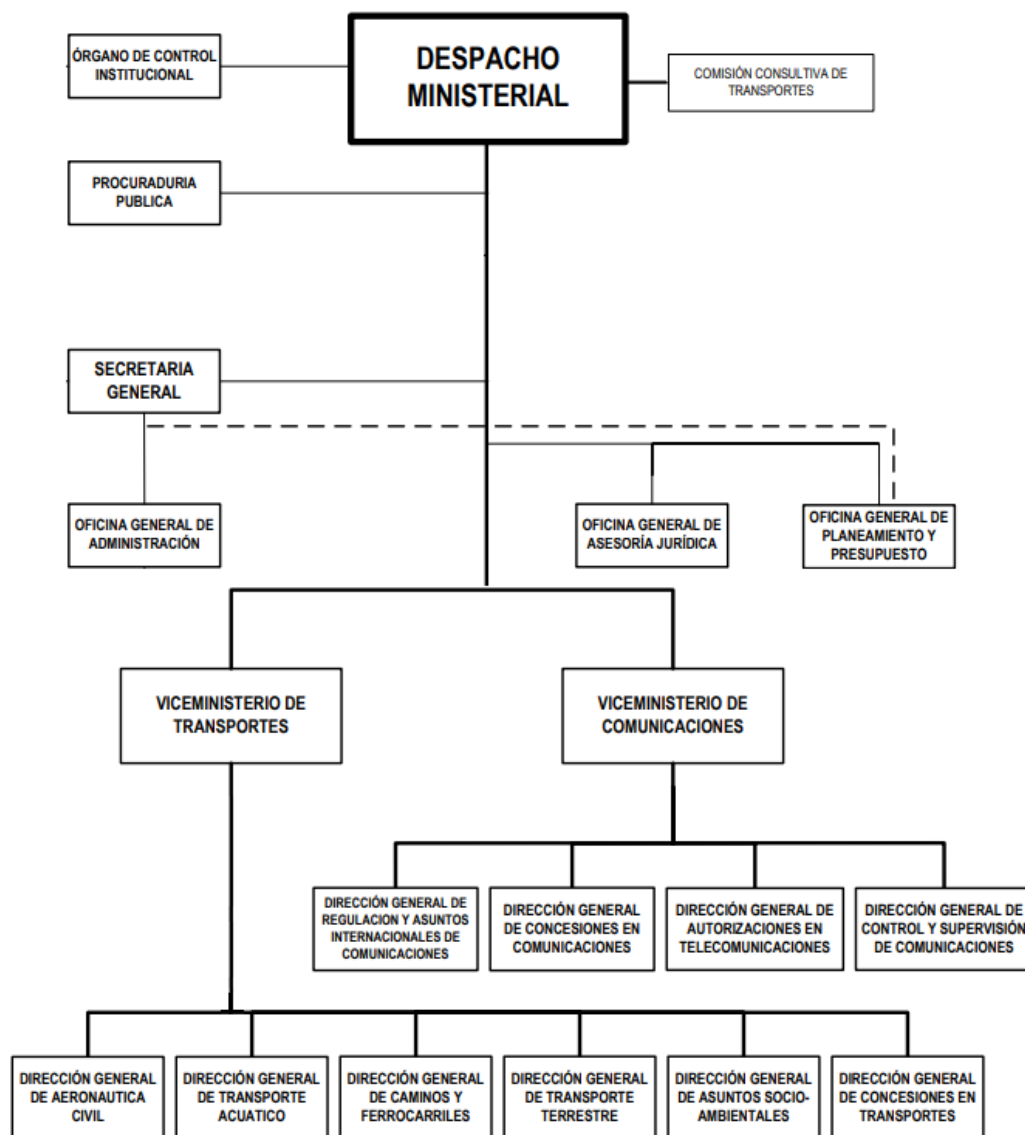


Figura 3. Organigrama del MTC

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones

La base legal para el Sistema Nacional de Personal en el Perú y por ende en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, está regulado por el Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones

del Sector Público; Decreto Supremo N° 005-90-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del sector Público; Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público; Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional de Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos; y Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 002-2014-Servir/Gdsrh "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas". Asimismo, los Regímenes Laborales en el Sector Público, se enmarcan en los artículos 39° al 42° de la Constitución Política, Decreto Legislativo N° 276, Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Ley N° 28175 Ley Marco del Empleo Público, Decreto Legislativo N° 1057 Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, sobre las cuales se estandarizan y alinean los procesos y los productos del Sistema en las entidades públicas, lo cual contribuye al fortalecimiento del servicio civil y a la mejora continua de la administración pública.

El MTC, cuenta con un Presupuesto Analítico de Personas – PAP aprobado con RM N° 562-2018-MTC/01.04, de fecha 23 de julio 2018, el cual determina 1,027 puestos divididos en: 819 nombrados, 29 Contratados por Servicios Personales, 46 Obreros Permanentes, 76 pertenecientes al Decreto Legislativo N° 728 y 57 puestos vacantes. De dicha información, se observa que según el tipo de puesto laboral se encuentran dividido en: 178 funcionarios/directivos, 163 profesionales, 576 técnicos y 110 auxiliares.

Asimismo, el artículo 4° de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público decreta que la organización del personal del empleo público se clasifica en: a) Funcionario Público, es quien desarrolla las funciones de preeminencia política, reconocida por norma enunciada, que es delegado del Estado o a una parte de la gente, desarrollan políticas de la nación y dirigen entidades públicas; b) Empleado de Confianza, que realiza el cargo de seguridad técnico o político, diferente al del funcionario público y concurre al entorno de quien lo represente o cambie voluntariamente; c) Servidor Público Directivo Superior, que promueve funciones administrativas referente al sentido de una planificación, la supervisión de trabajadores públicos, la producción de políticas de actuación administrativa y la

aportación en la formulación de políticas de gobierno; d) Servidor Público Ejecutivo, tiene funciones administrativas, al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutorias, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, , fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas; e) Servidor Público Especialista, que destaca en sus labores realizando servicios públicos y no trabaja en área administrativa; y f) Servidor Público de apoyo, que desarrolla labores auxiliares de soporte y/ respaldo.

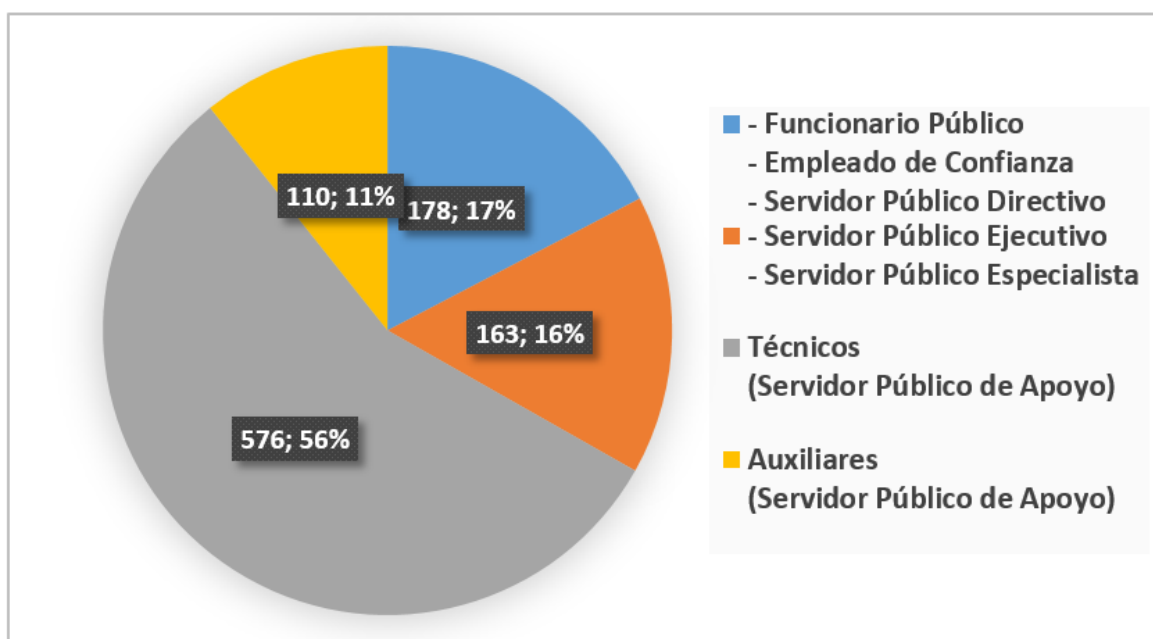


Figura 4. Personal del MTC según el tipo de servidor
Fuente: Presupuesto Analítico de Personas – PAP del MTC

El MTC, ratificó su Plan de Desarrollo de las Personas – PDP con Resolución Secretarial N° 029-2018 de fecha 27 de marzo 2018, el cual compendia las estrategias de formación a desplegarse durante el ejercicio 2018 y que debe generarse desde los requerimientos y urgencias de actualización diagnosticadas en los objetivos institucionales, objetivos de área o unidad orgánica y objetivos de los puestos de trabajo, lo cual es necesario fortalecer. Para ello, es necesario evaluar estos objetivos a través de los instrumentos de gestión que actualmente cuenta el sector, que son: Plan Estratégico Institucional (2017-2019), lo cual permite conocer los objetivos estratégicos institucionales y las acciones estratégicas del sector; El POI del periodo del 2018, que fue aprobado con RM N° 794-2017-MTC/01 de fecha

10 de agosto 2017 y que contiene la programación de actividades del sector desglosado por unidades orgánicas y orientado a alcanzar los objetivos trazados y metas articuladas mediante la realización y gasto de los recursos presupuestarios asignados en el presupuesto institucional.

El Plan de Desarrollo de las Personas – en el periodo 2018 del MTC contó con un presupuesto asignado de S/ 2'246,880 soles para la ejecución de 222 acciones de capacitación y que se encuentran destinados al desarrollo de capacidades de 1,762 servidores (Ley N° 30057: 4, DL N° 276: 748, D.L. N° 728: 210 y D. L. N° 1057: 800).

Tabla 1. Servidores del MTC según su Régimen Laboral

Fuente: Plan de Desarrollo de las Personas PDP 2018 del MTC

Régimen Laboral	Condición Laboral	N° servidores
Ley N° 30057	Designado	4
Decreto Legislativo N° 276	Nombrado	719
	Contratado por Servicios Personales	29
Decreto Legislativo N° 728	Empleados	75
	Obreros Permanentes	42
	Obreros Eventuales	93
Decreto Legislativo N° 1057	Contrato Administrativo de Servicios – CAS	800
Total de Servidores del MTC		1,762

Este instrumento de gestión fue elaborado mediante un desarrollo metódico de recopilación de datos, priorización y caracterización de requerimiento de formación mediante el encierro de inconvenientes o progreso de aptitudes o instrucciones, las cuales corresponden estar incluidas a las ocupaciones de los rasgos del puesto y/o ideales institucionales. Para ello, la Oficina de Personal solicitó las petición de formación para el año 2018 a cada una de las unidades orgánicas y dependencias del MTC, con el fin de evaluarlas e integrarlas al PDP 2018, de acuerdo a los lineamientos de la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas, considerando los criterios: Rendimiento de la labor del aprendizaje, ocupaciones del asistente y finalidad de la

capacitación.

En el MTC, la evaluación del cumplimiento del objetivo de la acción de capacitación se realiza conforme a los criterios de valor determinados en la Directiva de Normas para la comisión del desarrollo de la capacitación en las instituciones públicas, mediante la medición de los resultados de las acciones de capacitación ejecutadas y posee 4 dimensiones: a) Reacción, esta consiste en medir la complacencia de los colaboradores; b) Aprendizaje, consiste en calcular los conocimientos obtenidos en acuerdo a los fines de la formación; c) Aplicación, consiste en evaluar el nivel en el cual las capacidades o instrucciones obtenidas se introducen trabajo eficaz de los contribuyente; y d) Impacto, consiste en verificar los efectos de mediano plazo que se relacionan llanamente a la Acción de Capacitación, por encima de los indicadores de encargo de la institución.

Sobre todo ello, se puede evidenciar que bien es cierto, en el MTC se cumple con la evaluación necesaria para establecer las capacitaciones que deben realizarse para cada puesto de trabajo y según los metas corporativas y metas de cada organización o dependencia, no se realiza una evaluación del perfil adecuado o mínimo que deben cumplir los capacitadores para cada tipo de acción de capacitación, teniendo en consideración que la capacitación dirigida a trabajadores de una empresa no es la misma que la dirigida a estudiantes de universidades o instituciones educativas. Tal es así, que conforme lo señala Grados (2009) explico que la formación en las instituciones estatales se da en referencia a un noción de aprendizaje innovador, que visiona al ser humano como un ente participativo, internamente de un contorno en el que acciona talentosamente. De esta manera, instruirse será comprendido como la virtud de dar respuesta de solución o buscar alternativas a las dificultades existentes.

Asimismo, Grados (2009) determino que en el departamento de formación es obligatorio desenvolver destrezas para instruirse y educarse, puesto que esta es una instrucción ajustada a trabajadores maduros. La ocupación del profesor es estimular la valoración de informar, indagar, escuchar, administrar y coordinar en grupos de individuos que se hallan internamente dentro un sumario de instrucción - enseñanza. Ya que la educación está encaminada a profesionales maduros, con

formación académica y experiencia laboral, se recomienda que se tome en cuenta una prueba de aplicabilidad de enseñanza y se vaya dejando de lado modelos arcaicos.

1.3.4 Dimensiones de la variable Capacitación.

Dimensión: Perfil del Capacitador

Considerando las acciones y actividades que desarrolla el MTC, el autor que respalda de mejor manera el concepto es Grados (2009) explico que “Un facilitador es aquel que ejerce como educador o consejero para revelar nuevos conocimientos y destrezas en la organización. Su ocupación primordial es instaurar métodos autogestivos, innovadores y fructíferos en los instruidos. En la disposición que el monitor realice dicho oficio, se estará reconociendo los conocimientos de cada partícipe, y los comprendidos temáticos engrandecerán por la contribución de los capacitados y la guía del instructor. Al iniciar el participante en los procesos autogestivos, las expectativas de este curso se extiendan a las áreas sociales, personales y familiares. El facilitador debe poseer una serie de características básicas que le ayudarán a manejar con mayor eficiencia los procesos que se dan en el grupo”. Por ello es necesario identificar las características del capacitador con la finalidad de obtener un desenvolvimiento eficiente durante el transcurso de enseñanza-aprendizaje.

Por otro lado, es preciso señalar que según la normativa de capacitación, en el punto 5.2.3 de la Directiva de Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, establece que los ponente de formación son las instituciones superiores, institutos académico, centros de aprendizaje, colegios o cualquier otra institución ya sea privada o estatal, situada en zonas nacional o del extranjero, que brindan instrucción por Formación Laboral o Formación Profesional, ellos conceden los documentos convenientes que acrediten el consentimiento o colaboración en un progreso de aprendizaje.

De ello se aprecia y se evidencia que no se cuenta con instrumento

normativo de gestión que permita estructurar y/o definir un perfil modelo de ponente, que conlleve a la mejor elección del mismo, con requisitos, características y habilidades mínimas para un tipo de necesidad de capacitación y de trabajadores del área correspondiente, tal es así que el MTC con una normativa o lineamiento interno para dicha evaluación.

Por ello, la importancia del objetivo de la presente investigación que permita determinar, si un trabajador tiene la cualidades para desempeñarse en esta dificultosa y comprometida labor de educar, con el propósito de aclarar el campo de acción del capacitando cuando afronta a un colectivo al que deberá guiar y orientar hacia el logro del aprendizaje, saciando las observaciones de los elementos capacitándose para ejecuten con eficacia su labor diario y de ello, se ha determinado los siguientes indicadores:

a) Indicador: Profesionalismo

El autor que define a la formación de la manera más idónea para el MTC es Grados (2009), quien explica que “el monitor debe asentar un nivel pedagógico superior al promedio, ya que le transmitirá cómoda comunicación con los participantes.

Asimismo, debe ocupar cordura y comprensión de los sectores socioculturales que consienten la realidad y el temperamento de los partícipes; del espacio de la materia que imparte en el contexto sociopolítico y económico, de manera actualizada; y de todos los elementos relacionados con la instrucción”, por ello es necesario que los capacitados reconozcan la capacidad profesional y técnica del capacitador, para lo cual se requiere que él domine la materia y sustente su autoridad moral.

En base a ello, en el MTC, es necesario contar con capacitadores con profesionalismo, lo que permitirá mostrar un compromiso superior al normal con su labor, evidenciando conductas y cualidades que se presiden por las normas determinadas de la efectividad, la sensatez, la honradez y del respeto durante su actividad.

b) Indicador: Facilidad de Palabras

Tal como lo menciona Grados (2009), explico que tener facilidad en la oratoria es la destreza de exponer ideas con sencillez y sin abstenciones. Por ello, es de vital importancia que los capacitadores del MTC posean un buen vocabulario, es decir tener dentro de sus herramientas un léxico abundante que les facilitarán las cosas al momento de dirigirse a los trabajadores participantes y poder expresar una misma idea de diferentes formas, logrando de esta manera llegar a diferentes tipos de público con distintos grados académicos o diferentes generaciones.

c) Indicador: Claridad

Conforme a la definición de Grados (2009), preciso que, la claridad es la agilidad para expresar breve y naturalmente sin tener que optar por diseños complicados que resulten inadecuados, que solo dificultando la comprensión, ni ejerciendo el uso vocabularios que estén fuera del léxico de los partícipes.

Para el progreso de los trabajos de aprendizaje en el MTC, la comunicación con claridad es un eje de vital importancia, a fin de que permita sostener y mantener las relaciones interpersonales en un marco de interacción respetuosa, que posibilite la construcción de acuerdos, la comprensión de las individualidades y la capacidad de ir más allá de las diferencias. No se debe buscar impresionar a la audiencia con un lenguaje complicado, sino buscar conectarse con ellos a través de un lenguaje claro y sencillo, pues una audiencia confundida es una audiencia descontenta y frustrada que por ende de cumplirá con el objetivo de la capacitación.

d) Indicador: Pensamiento Lógico

De acuerdo con Grados (2009), el pensamiento lógico es el poder diferenciar, corresponder y organizar los argumentos y conectar conceptos resumido, de tal carácter que se facilite su conocimiento, sin caer en objeciones o artificiales conclusiones”.

Su aplicación en el avance de las funciones del adiestramiento en el MTC

será de mucha importancia, pues los capacitadores deben propiciar experiencias, actividades, juegos y proyectos que permitan a los trabajadores capacitados desarrollar su pensamiento lógico mediante la observación, la exploración, la comparación y la clasificación, lo cual, lo convierte en herramienta indispensable pues gracias a ello, podrán conseguir resolver los problemas laborales que le vayan surgiendo de manera cotidiana. Asimismo, mediante la observación de todo su entorno laboral, su propia experiencia, la comparación, la clasificación, tendrá la capacidad para solventar los conflictos que vayan apareciendo en su rutina laboral.

e) Indicador: Saber escuchar

Se comparte la definición dada por Grados (2009), indicando que, la facultad de escuchar cuestiones de perspectiva diferentes de los suyos, de manifestar las incertidumbres e inconvenientes de comprensión en los partícipes y permitir críticas, inclusive aquellas dirigidas a él”.

Saber escuchar a los participantes de una acción de capacitación en el MTC es básico y elemental, para aquello se requiere que posea una empatía entre el emisor y receptor o que el contenido sea de utilidad para ambos, caso opuesto, es mucho más complejo que pueda atender lo que desee expresar. Dicho de otra manera, una vez que se funda esa cercanía entre el capacitador y capacitado, automáticamente se obtendrá mayor autoridad e influencia del capacitador obteniendo el interés de los capacitados respecto a los temas a tratar.

f) Indicador: Manejo de Ideas

Se mantiene el concepto dado por Grados (2009), explicando que este indicador consiste en entender y analizar pensamientos, inclusive aquellos que le resulten insólitos o desiguales de su manera de razonar.

Bajo esta consigna, el capacitador del MTC deberá aplicar el manejo de ideas para transformar o madurar los conceptos o ideas que transmiten los trabajadores capacitados, mejorando lo expresado sin minimizar los aportes e incrementando la participación de todos los asistentes.

g) Indicador: Persuasión

Bajo la misma conceptualización brindada por Grados (2009), la persuasión es el dominio de estimular mediante lógica y no por medio de la exigencia o sujeción fundado en la autoridad”.

Ser persuasivo para un capacitador del MTC, permitirá que los trabajadores capacitados adopten las ideas, actitudes, o las acciones mediante significados racionales y simbólicos, convirtiéndose en una buena estrategia de resolución de los problemas respecto a diferencias de opinión.

h) Indicador: Paciencia

Conforme a la definición establecida por Grados (2009), es tener noción de que los humanos asimila información a diferentes velocidades y que ocurrirá momentos que será forzoso avanzar más pausadamente, para aclarar o incluso repetir una explicación.

Por ello, contar con capacitadores con paciencia en el MTC, permitirá sobrellevar, tolerar o soportar un explícito escenario sin percibir nerviosismo ni perder la serenidad, inspirando confianza hacia los trabajadores capacitados para atreverse a preguntar nuevamente o solicitar que se repita o explique el tema.

i) Indicador: Compromiso

Tal como lo explica Grados (2009), es la declaración de una aspiración clara de progresar y mejorar el nivel de destrezas, actitudes y juicios de los participantes, motivo de la educación laboral como algo esencial y ineludible para el profeso del personal y laboral del individuo.

Un capacitador que fomenta el compromiso durante el proceso de las actividades de la formación en el MTC, logrará ejecutar operaciones, mejorar condiciones, orientar ánimos, fundar sinergias, integrar unidades de trabajo y modular energías en búsqueda de los objetivos y metas institucionales.

j) Indicador: Madurez

De acuerdo a lo expresado por Grados (2009), corresponde al “Discernimiento, en lo personal como laboral, de la capacidad y la condición del propio conocimiento, para no sujetar en infalibilidades o intolerancias. Así uno mismo podrá juzgarse y estar tolerable a críticas acerca de su ocupación”.

Definitivamente, contar con capacitadores con madurez en el MTC, proporcionará que se adapte a un medio social, comprender la situación individual de cada trabajador capacitado, aceptará las críticas y las aceptará y estudiará para lograr mejorar y acertar a la solución de las necesidades laborales.

k) Indicador: Autoconocimiento

Tal como lo establece Grados (2009), es el Conocimiento de los propias restricciones y desperfectos; no tratar de asentar una aparente perfil de sí mismo.

Contar con capacitadores en el MTC, que apliquen el autoconocimiento durante el proceso de capacitación, permitirá que controlen y pongan en práctica el buen autoconcepto y una buena autoevaluación a fin de brindar y compartir sus conocimientos conforme a sus limitaciones, crear falsas expectativas por parte de los capacitados, lo cual trascendería en la falta de respeto hacia ellos.

l) Indicador: Confianza en sí mismo

Se comparte el concepto establecido por Grados (2009), quien indica que es “Es la valoración objetiva de las propias virtudes y defectos, y actitud positiva acerca de su capacidad”.

Bajo este concepto, los capacitadores del MTC deben mantener la confianza en sí, es decir creen en sus habilidades, tienen control sobre sus vidas y son capaces de hacer lo que planean y esperan, lo que permitirá inspirar a los trabajadores capacitados, fortalecer el interés en los temas de la capacitación y por ende consentir el acatamiento de los objetivos de la capacitación y los objetivos y

fines institucionales.

m) Indicador: Empatía

Bajo el mismo concepto de Grados (2009), es la disposición de indicar los deseos y emociones de los partícipes, en lo que concierne a detectar las diferencias individuales y, con ello, hacer que todos y cada uno satisfagan sus expectativas en un ambiente libre de antagonismos”.

Contar con capacitadores con empatía en el MTC es fundamental para el cumplimiento del objetivo de la capacitación, puesto que permite comprender los sentimientos y emociones de los trabajadores capacitados, intentando experimentar de forma objetiva y racional sus sentimientos y expresiones, fomentando la ayuda entre los compañeros de labor y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Dimensión: Necesidades de capacitación

Grados (2009), puntualizó que son lo que se requiere del aprendizaje se detectan mediante un examen de las condiciones en las que se encuentra la organización con el fin de determinar aquellos puntos de inestabilidad, es decir es la porción fundamental de la planificación, lo cual implica efectuar los siguientes gestiones: a) instituir en qué departamentos se urge formación para realizar adecuadamente la función del puesto; y, b) reconocer a los trabajadores, que realmente necesiten aprendizaje y capacitación en una determinada área, especificando la actividad a mejorar.

Del análisis efectuado, en el MTC, las necesidades de capacitación no son evaluados bajo dichas condiciones antes de su aprobación y ejecución, pues si bien es cierto, la normativa obliga a desarrollar actividades y acciones de capacitación, estos no se realizan a la medida y de acuerdo a las necesidades del Ministerio, por lo que permiten que los temas y modalidades de brindarlos sean establecidos por las empresas proveedoras del servicio y terminan adaptándose a ellos. El aprendizaje obligaría a tener un previo análisis para de tal manera poder

justipreciar en qué fracción de la institución es importante optimizar o solucionar alguna deficiencia, o sencillamente reestablecer la data de manera diaria, la cual tiene que ser analizada desde el órgano encargado de delinear o compendiar un evento de adiestramiento. Con el objeto de que las presentaciones de formación se efectúen a medida, en relación a las urgencias de la entidad y para el cumplimiento de sus objetivos, ya que no son los proveedores de capacitación quienes deben adaptarse a estos, es decir, asegurarse que lo que se enseñe sea realmente una necesidad del Ministerio, luego que lo que se enseña sea comprendido y luego sea trasladado a la aplicación en sus labores diarias

En el MTC, la calificación de las necesidades de capacitación, es el transcurso metódico de acopiamiento, tipificación y categorías valorativas de las prevalencias de instrucción mediante el culmino de etapas o avance de competitividades o preparaciones, las que corresponden estar organizadas y articuladas a las cargos de los perfiles de cada responsabilidad y asociadas a los objetivos principales de la organización. Se desenvuelve mediante las consiguientes materias: a) Solicitudes de preparación, las cuales son necesidades de formación esbozadas por los mecanismos orgánicos. Estos alcanzan ser de tipo Formación Profesional o laboral. El departamento del colaborador compone los exigencias de aprendizaje exteriorizados por las unidades u órganos competentes, se valúa la conformidad de las exigencias de aprendizaje teniendo presente, mínimo, los sucesivos juicios: Beneficio de la Labor de entrenamiento, Ocupaciones del colaborador y finalidades de formación; b) Procedimientos de Progreso del período de la gestión de productividad, que alcanza la fase de un refuerzo a la capacitación, en donde se constituye la reciprocidad de dictámenes y perspectivas entre estimador y el trabajador examinado sobre los rendimientos de ocupación; y c) Efectos del Análisis de competencias, que pertenece al instrumento que suministra investigación para la programación de la formación de los especialistas de los medios institucionales y utilizables, consigue nivelar los vacíos de preparaciones y emplazar las destrezas de aprendizaje.

Asimismo, conforme a los criterios de evaluación determinados en la Directiva de Normas para la comisión del proceso de adiestramiento en las instituciones estatales, evalúa la pertinencia de los requerimientos de capacitación

teniendo en cuenta los siguientes criterios: a) Beneficio de la Tarea de aprendizaje, que es la valuación que concede el comprometido de la unidad o área orgánica, fundamentando si la formación contribuye al perfeccionamiento del desempeño del colaborador, a la mejora de la institución pertinente o si favorece al cumplimiento y mejora el alcance de objetivos establecidos estratégicamente en la gestión; b) Funciones del servidor, que pueden ser sustantivas, de administración interna, directivas y de soporte o complemento; y c) Finalidad de la Preparación, que se concede la valuación dependiendo del tipo de objetivo que puede ser de desempeño, de aprendizaje o también de ilustraciones (conceptuales o prácticas) y de aprendizaje instrucciones y experiencias.

De ello, se puede desprender la importancia de la finalidad del estudio presente que permita determinar, a través de un programa de capacitación, las labores de adiestramiento vienen siendo diagnosticadas y valuadas de manera adecuada a fin de cumplir su objetivo para el cerrado de brechas, para lo cual se desprenden los siguientes indicadores:

Indicador: Áreas de capacitación:

Al respecto, Grados (2009) indica que “debe realizarse un análisis de las condiciones en las que se encuentra la organización con el fin de determinar aquellos puntos de inestabilidad, estableciendo las áreas en que es necesario capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo”.

Bajo este contexto, efectuar un análisis de cada una de las áreas del MTC es fundamental para el cumplimiento de finalidad de la formación, debiéndose para ello efectuar una revisión total de su estructura orgánica, así como de sus instrumentos de gestión, lo cual permitirá conocer la realidad de cada dependencia para desarrollar acciones de capacitación de acuerdo a sus objetivos individuales y que proyecte el cumplimiento de las metas institucionales.

Indicador: Temas de capacitación:

Conforme lo señala Grados (2009), explico que sería dificultoso hallar a un

elemento que se adecue precisamente a los requerimientos, las exigencias o el perfil de un puesto de trabajo, y que tenga los conocimientos, la práctica, las destrezas y las cualidades que en cantidad y calidad que se demanda. Es legítimamente de esta premisa de donde surge la intención de ajustar o integrar, en pequeña o considerable escala, las habilidades, los conocimiento y las actitudes que una persona asienta para ejercer de manera competente y productiva el empleo que se le fije en una organización.

Por ello, resulta indispensable en el MTC desarrollar acciones de capacitación que incluyan un temario acorde a la necesidad del puesto de trabajo, lo cual no se consigue efectuando contrataciones con proveedores de capacitación que cuentan con temas generales en una especialidad o rama, sino debe más bien debe efectuarse un trabajo de campo en la institución a fin de adecuar el temario conforme a lo requerido especialmente por cada puesto de trabajo.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera la propuesta de programa para capacitar al personal favorecerá al Ministerio de Transportes y Comunicaciones?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel actual del perfil de los capacitadores del personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones?

¿Cuál es el nivel actual de las necesidades de capacitación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Con respecto a este punto el estudio se justificó teóricamente, debido a la categoría que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Aquello significa que el estudio va acceder a realizar una innovación científica para lo cual se demanda plasmar un cálculo o estado de la cuestión del problema, esto contribuirá para objetar derivaciones de la informaciones o ampliar la guía teórica.. (Ñaupas, 2013). La presente tesis permitirá ampliar la base y marco referencial para desarrollar las acciones de capacitación en el MTC buscando su fortalecimiento en los resultados esperados de su ejecución, debido a que contiene teoría de autores expertos en el tema y del ente rector en el país.

1.5.2 Justificación práctica

En relación a este elemento la justificación práctica se fundamenta en que el estudio va a solucionar dificultades que inquieta a una sociedad. (Ñaupas, 2013). Por ese motivo la presente investigación se fundamenta, especialmente, en aportar en aportar información que permita identificar el perfil con el que deben contar los ponentes de capacitación, así como los temas a desarrollarse en el MTC para el cumplimiento de los objetivos y metas, que por ende redundará en mejorar la atención al ciudadano y usuarios.

1.5.3 Justificación metodológica

Con referencia a esta parte del estudio se justifica metodológicamente, definiendo el uso de explícitas técnicas de investigación que puede valer para distintas investigaciones similares. Puede alternarse de método o materiales que el investigador considere que pueda emplear en dinámicas relacionadas. (Ñaupas, 2013). Este informe se funda con procedimiento lógico debido a que servirá como aporte en otras investigaciones que busquen mejorar la gestión de la capacitación en el Estado.

1.6 Hipótesis

Esta información no ostenta hipótesis descriptivas, en otras palabras, esto no presume comprobar las consecuencias que tendrá una variable sobre otra, puesto que este estudio posee una variable y exclusivamente intenta recolectar data de formar particular.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de programa para capacitar al personal que favorezca al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel actual del perfil de los capacitadores del personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Determinar el nivel actual de las necesidades de capacitación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

II.Método

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio está enfocado cuantitativamente, asimismo se planteó un tipo de estudio básico, se utilizó un el diseño no experimental – de corte transaccional, con un nivel de carácter descriptivo y los escritores metodológicos lo precisaron de la subsecuente forma:

Enfoque

En este punto se hace mención al enfoque cuantitativo del estudio ya que se concentra en dar contestación a los orígenes y sus resultantes de la problemática a indagar, consecuentemente de que se recolecta data desde diferentes perspectivas del total de una población a investigar, se efectúa un diagnóstico y se evalúan los alcances, es necesario la aplicación de pruebas estadísticas ya que estas son el instrumentos adecuado para el procesamiento de datos. Ante lo señalado, Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmaron que, este se emplea en el acopio de data para constatar hipótesis, sustentadas en el cálculo de porcentajes numéricos y su explicación correspondiente de las tablas y figuras, para establecer estándares de conducta y corroborar las fundamentaciones del estudio.

Tipo

El tipo de tesis es básica debido a que inicia de una cimentación doctrinaria y favorece al crecimiento conceptual del conocimiento teórico, fundando doctrinas con nuevos enfoques o transformando las que ya constan, pero sin diferenciarlos en la realidad. Ante lo mencionado, Tamayo (2003), detalló que, este tipo de estudio es entendida de igual manera como pura, destaca por efectuarse en un aspecto racional y fundamentalmente abre camino a ampliar y desplegar distintos sapiencias mediante las teorías establecidas.

Nivel

El nivel que presenta la tesis es descriptiva debido a que esta involucra prestar atención y detallar las actitudes, condiciones de los elementos de estudio, sin

direccionar en los individuos estudiados, en referencia a ello, Hernández et al. (2014), señalaron que este nivel trata de puntualizar cada particularidad y las características de los hombres, entes, elementos o cualquier diferente anómalo que se pueda estudiar y describir, en otras palabras acopian data de forma agrupada o autónoma sobre las variables del estudio.

Diseño de investigación

El diseño que presento la tesis fue no experimental, debido a que esta se concentra fundamentalmente en observar, verificar la realidad problemática real, sin ser maniobrada. En concordancia, Hernández et al. (2014) manifestaron que en este diseño específicamente se visualizan los anómalos en su situación real para consecuentemente ser estudiadas y revisadas, donde cada una de las variables no son manejadas.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables.

Definición conceptual de la variable Capacitación.

Con respecto a la capacitación Grados (2009), manifestó que esta es la labor consignada a acrecentar las capacidades y las preparaciones del colaborador con la finalidad de adiestrarlo para desempeñar responsablemente y adecuadamente su labor en un área de trabajo determinado o de manera independiente.

Definición operacional de la variable Capacitación.

Referente al axioma operacional, la capacitación es el ligado de dinamismos inteligibles, encaminadas a aumentar la preparación, destrezas y capacidades del del trabajador, asimismo las dimensiones de esta se divide en el Perfil del Capacitador y Temas de Capacitación.

2.2.2 Operacionalización de la variable.

Tabla 2. Operacionalización de la variable: Capacitación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
Perfil del capacitador	Profesionalismo	Del 1 al 3	
	Facilidad de Palabras	Del 4 al 6	
	Claridad	Del 7 al 9	
	Pensamiento Lógico	Del 10 al 12	
	Saber escuchar	Del 13 al 15	1 = Nunca
	Manejo de Ideas	Del 16 al 18	2 = Raras veces
	Persuasión	Del 19 al 21	3 = A veces
	Paciencia	Del 22 al 24	4 = A menudo
	Compromiso	Del 25 al 27	5 = Frecuentemente
	Madurez	Del 28 al 30	
	Autoconocimiento	Del 31 al 33	
	Confianza en sí mismo	Del 34 al 36	
	Empatía	Del 37 al 39	
Necesidades de capacitación	Áreas de capacitación	Del 40 al 42	
	Temas de capacitación	Del 43 al 45	

2.3 Población, muestra

2.3.1 Población.

En este apartado se hace referencia a la población del estudio, esta es precisada

como el ligado global de individuos, que tienen distintivos equivalentes que son visualizadas en un espacio y tiempo específico. Con respecto a los manifestado, Tamayo (2003), preciso que es la generalidad de un anómalo de una investigación, que se tiene que emplear para una tesis explícita, habitualmente forman parte los que poseen una fija peculiaridad en significancia.

En la parte del desarrollo del estudio, se estableció el número del total de la población conforme a los fundamentos proporcionados a los directores y coordinadores generales de cada órgano y unidad orgánica del MTC, se consideraron 40 trabajadores, siendo esta cantidad, el total de directores y coordinadores (un director y un coordinador por cada órgano y unidad orgánica).

2.3.2 Muestreo.

En el presente se aplicó el muestreo no probabilístico, ya que demanda la colaboración del global la población, puesto que se posee rasgos afines y este ofrece a los sujetos iguales conformidades para ser elegidos. Ante lo comentado, Hernández et al. (2014), expusieron que este es entendido de igual manera como muestreo por beneficio ya que las tipologías de la población cierta similitud y que la elección de la muestra pende concisamente del estudioso en compromiso a lo requerido por las investigación, para ello se aplica el criterio del autor del estudio.

2.3.3 Muestra.

La muestra del estudio es una parte del total de la población, es el subconjunto del global. Asimismo, Hernández et al. (2014), declararon que, es un segmento seleccionado de la población que se va indagar, de la cual se realizaran el acopio de información, que corresponderán ser escogidos con seriedad, esta corresponderá ser representativa de la totalidad de individuos.

Con el objeto de que la muestra sea característica, se estipuló que esta fuese el mismo número de total de directores y coordinadores de los órganos, es decir 40 trabajadores, que incluye a un director y un coordinador general de cada unidad orgánica del MTC.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica.

La técnica de indagación en un estudio es la manera que se tiene que cumplir para lograr conseguir datos relevantes en referencia al tema de estudio. Con respecto a ello, Niño (2011), manifestó que es comprendida como aquel procedimiento o táctica que se tienen que cumplir, mediante medidas estratégicas que permitan al investigador alcanzar la información requerida para su análisis posterior.

En el presente estudio se usó la técnica de la encuesta para el recojo de data, en su posición de búsqueda particular, mediante ítems por cada dimensión.

2.4.2 Instrumentos.

En la presente se aplicó como herramienta investigativa el cuestionario, asimismo Hernández et al. (2014), manifestaron que este reside en confeccionar una sucesión de interrogantes en relación a las variables del estudio a calcular de manera metodológica.

Se recurrió a usar un cuestionario estructurado por 45 interrogantes con opciones de contestaciones para cada una de ellas, todas estadas basadas en una escala de valor de Likert: 1) Nunca, 2) Raras veces, 3) A veces, 4) A menudo y 5) Frecuentemente; los ítems están agrupados en 2 dimensiones: Perfil del capacitador, Necesidades de capacitación.

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para medir la variable Capacitación

Nombre del instrumento:	Cuestionario para directores y coordinadores generales
Autor:	Luis Ernesto Abanto Aguilar
Lugar:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Fecha de aplicación:	Del 10 al 14 de diciembre 2018
Administrado a:	Directores y coordinadores generales
Universo de estudio:	40 trabajadores
Tamaño muestral:	40 trabajadores
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario personal
Escala de medición:	Likert
Tiempo aproximado:	30 minutos

2.4.3 Validez.

Con la validación se logró establecer el reconocimiento del comprendido, la correspondencia de cada indicador con sociedad con las preguntas planteadas, de tal forma que el instrumento cumpla ciertos criterios, para que la información a recolectar sea la más relevante en beneficio de la investigación. Hernández et al. (2014), expusieron que se describe la valoración y aplicabilidad que un cuestionario verdaderamente mide, con ello las variables que se intentan investigar tendrán un soporte de valoración de profesionales en la temática.

El cuestionario elaborado y estructurado para el estudio, fue validado por profesionales en la materia, que dieron su apreciación crítica, dándole soporte al valor de las preguntas formuladas, considerando que el instrumento puede ser aplicable.

Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Capacitación

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.	Edwin Alberto Martínez López	Aplicable
Dr.	Antonio Lip Lichares	Aplicable
Dr.	Noel Alcap Zapata	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad.

La confiabilidad del cuestionario de la investigación fue realizada mediante pruebas estadísticas de fiabilidad, en correspondencia Hernández, et al. (2014), precisaron que es el nivel de valor en el que el cuestionario a aplicar, da total seguridad y garantía que lo estructurado recogerá información confiable y oportuna. Para ello debe utilizarse el método del Alfa de Cronbach, el resultado de estos coeficientes está entre 0 y 1; mientras más cerca este del 1, la confiabilidad es más alta del instrumento; y mientras más cerca este de 0, la confiabilidad es baja.

Se aplicó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, con preguntas en escala de Likert, asimismo se realizó una prueba de corroboración a 15 individuos con peculiaridades equivalentes al de la población de la indagación, consecuentemente se establecieron los datos, usando una hoja de cálculo de Excel y por último se exporto esa base al SPSS versión 23 y, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 5. Análisis de confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,991	,991	45

La tabla 5, presenta un resultado de 0.991 con lo cual se manifiesta que el coeficiente de fiabilidad del instrumento del estudio que mide la capacitación es altamente confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

En este separado, Bavaresco (2006), subrayo que, en esta se procede a analizar la data conseguida, para transformarlas en tablas y figuras estadísticas, para en seguidamente analizarlas y realizar las interpretaciones oportunas, a fin de contar con resultados y que estos permitan utilizar una perspectiva crítica, raciocinia y ecuánime para un mejor entendimiento de la información.

El estudio al ser cuantitativo, para efectuar el procesamiento de la información obtenida, primeramente se efectuó la exportación de los valores obtenidos mediante la encuesta, fueron trabajados en una base de datos diseñadas de forma dinámica para el entendimiento del investigador en la hoja de cálculo Excel, lo cual facilitó la transferencia de la data al software SPSS 23, en el que se aplicó descriptivos estadísticos, mediante la elección de fundamentos de utilidad para alcanzar los resultados que consientan ser desarrollados e explicados de manera despejada y conveniente. Las estadísticas y pruebas manipuladas fueron las siguientes: La Distribución de frecuencias del nivel de la capacitación con sus dimensiones correspondientes; para manifestar la data cosechada de manera sistemática y metódica, que suministró efectuar un estudio de la información; así mismo se generaron gráficos con sus respectivas valores, colores para ser presentados de forma didáctica y se puede exponer o sustentar la información procesada.

2.6 Aspectos éticos

La información obtenida, es una data informativa, que no busca dañar el prestigio del ente estudiado, no existe intencionalidad de perjudicar la reputación de la misma, los datos se procesaron de manera responsable sin falsificaciones, ya que la información está fundados mediante un instrumento validado.

El estudio cumplió con todas las formalidades establecidas por la escuela de pos grado, asimismo se solicitaron las autorizaciones convenientes a la unidad de estudio, todo ello en coordinación con las autoridades correspondientes del MTC.

De la misma forma, se conservó en de manera anónima la identidad de los colaboradores que fueron partícipes de las encuestas, todo ello soportado con los valores del respeto a la institución, y brindando las consideraciones necesarias a los encuestados, ofreciéndoles salvaguardar la privacidad de sus respuestas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos de la variable Capacitación

Luego de la aplicación del instrumento a los directores y coordinadores generales del MTC, se procedió a realizar la tabulación de la información en el software estadístico SPSS y se etiquetaron las fichas obtenidas de los tres niveles, que acatan de los valores conseguidos del mínimo y máximo, los cuales son: Bajo: 1, Regular: 2 y Alto: 3, obteniéndose los siguientes resultados, que serán analizados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable:

3.1.1 Capacitación

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los niveles de la variable capacitación en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,00
Alto	6	15,00
Total	40	100,00

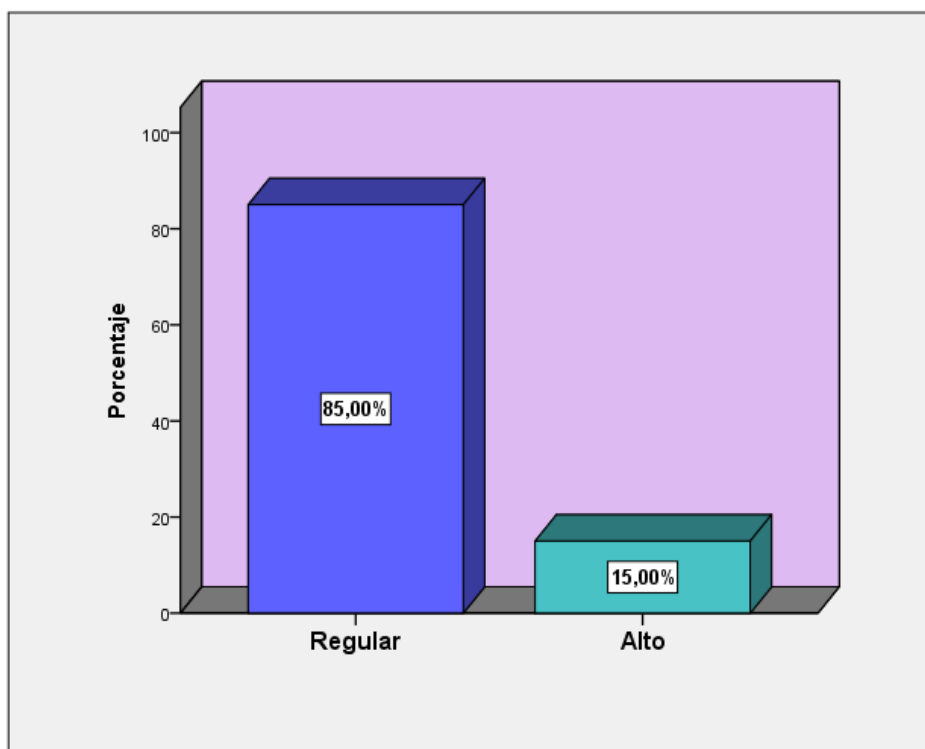


Figura 5. Niveles de la variable capacitación en el MTC

La tabla 6 y figura 5, da a entender, del total de servidores registrado, el 85,00% de los trabajadores razonaron que la variable capacitación se encuentra en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores señalaron que está en un nivel alto. Lo que constituye que el MTC debe revisar y aceptar la propuesta de un programa para capacitar a su personal.

3.1.2 Perfil del capacitador

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión perfil del capacitador en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

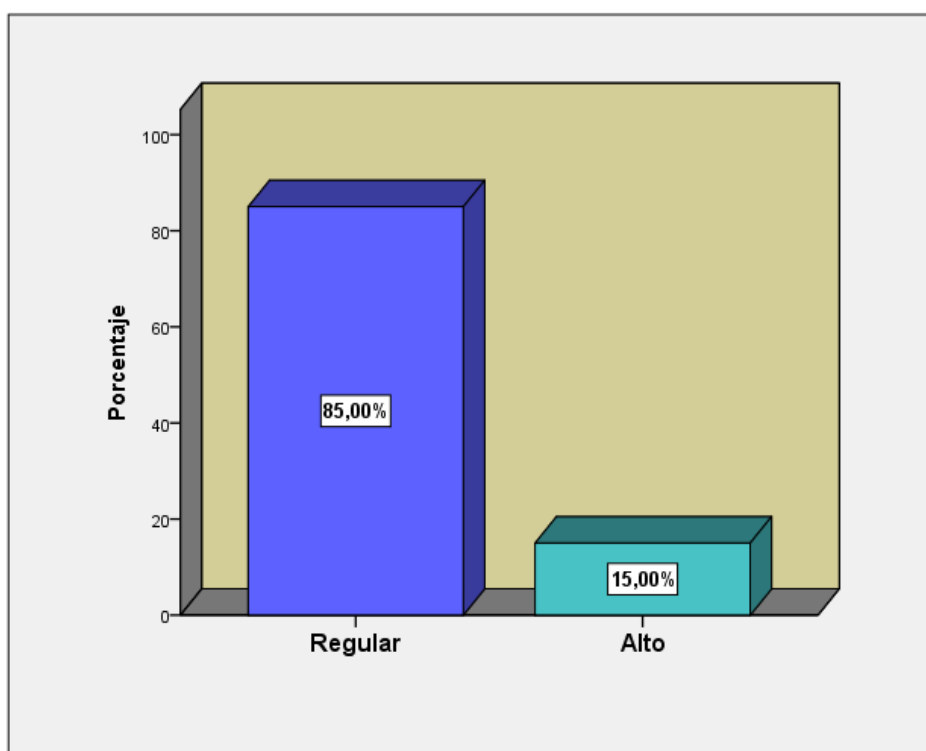


Figura 6. Niveles de la dimensión perfil del capacitador en el MTC

La tabla 7 y figura 6, se expone que, del total de servidores consultados, el 85,00% de los trabajadores añadieron que la extensión perfil del capacitador, se encuentra en un nivel regular y el 15,00% de los trabajadores preinscribió que está en un nivel

alto. Lo que significa que el MTC debe evaluar con mayor precisión el perfil de los capacitadores para determinar si cuenta con las capacidades necesarias para desempeñarse en esta ardua labor.

3.1.2.1 Profesionalismo

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador profesionalismo en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,5
Regular	33	82,5
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

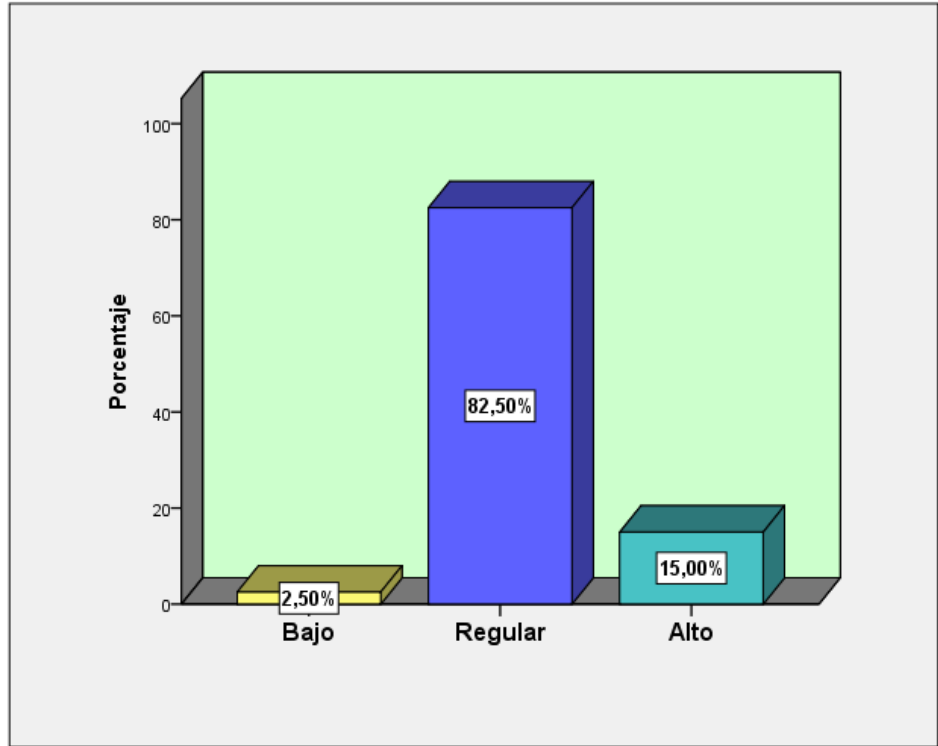


Figura 7. Niveles de profesionalismo en el MTC

La tabla 8 y figura 7, evidencia que, del conjunto general de trabajadores, el 2,50% consideraron que el indicador de profesionalismo de los capacitadores se posiciona en un nivel bajo, el 82,50% mostraron que se halla en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que simboliza que el

MTC debe considerar que los capacitadores cuenten con el profesionalismo adecuado que permita mostrar la objetividad y efectividad durante su actividad.

3.1.2.2 Facilidad de palabras

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador facilidad de palabras en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	9	22,5
Alto	31	77,5
Total	40	100,0

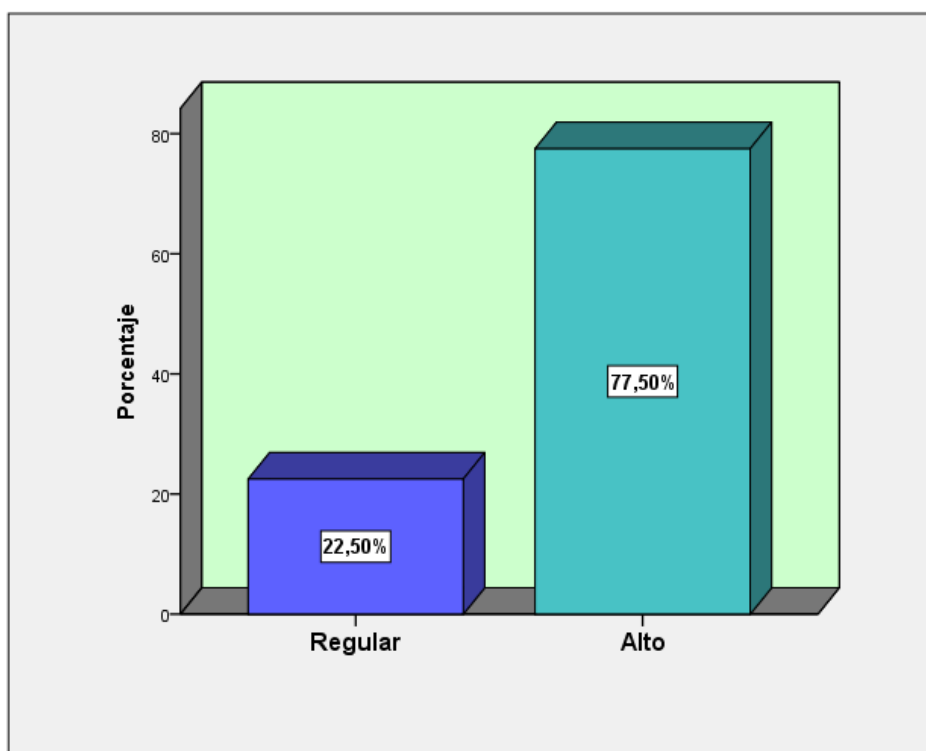


Figura 8. Niveles de facilidad de palabras en el MTC

La tabla 9 y figura 8, se indica que, del total de trabajadores encuestados, el 22,50% consideraron que la guía facilita las palabras del instructor que se encuentra en un nivel regular y el 77,50% señalaron que está en un nivel alto. Lo que connota que el MTC viene contando con programas de formación que aplican un léxico abundante, lo cual les prepara para su desempeño al dirigirse a los participantes, logrando de esta manera llegar a diferentes tipos de público con distintos grados académicos o diferentes generaciones.

3.1.2.3 Claridad

Tabla 10. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador claridad en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	11	27,5
Alto	29	72,5
Total	40	100,0

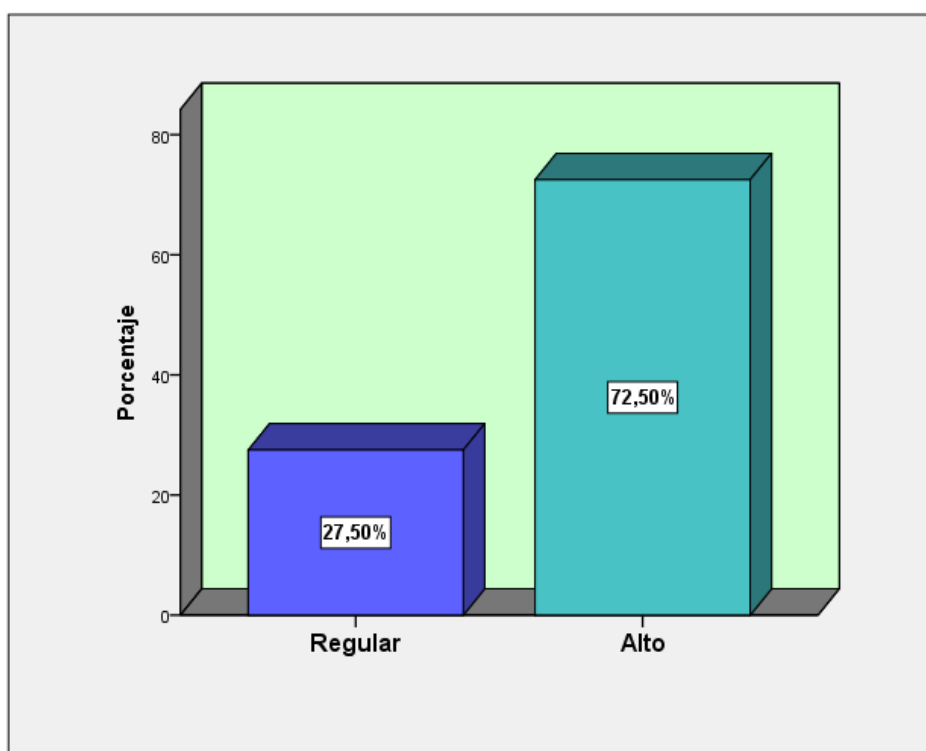


Figura 9. Niveles de claridad en el MTC

La tabla 10 y figura 9, muestran que, del total de servidores encuestados, el 27,50% consideraron que el indicador claridad del capacitador se encuentra en un nivel regular y el 72,50% revelaron que está en un nivel alto. Lo que determina que el MTC viene contratando a capacitadores que utilizan un lenguaje claro y sencillo, lo que por ende ayuda al cumplimiento del objetivo de la capacitación.

3.1.2.4 Pensamiento lógico

Tabla 11. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador pensamiento lógico en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	3	7,5
Regular	31	77,5
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

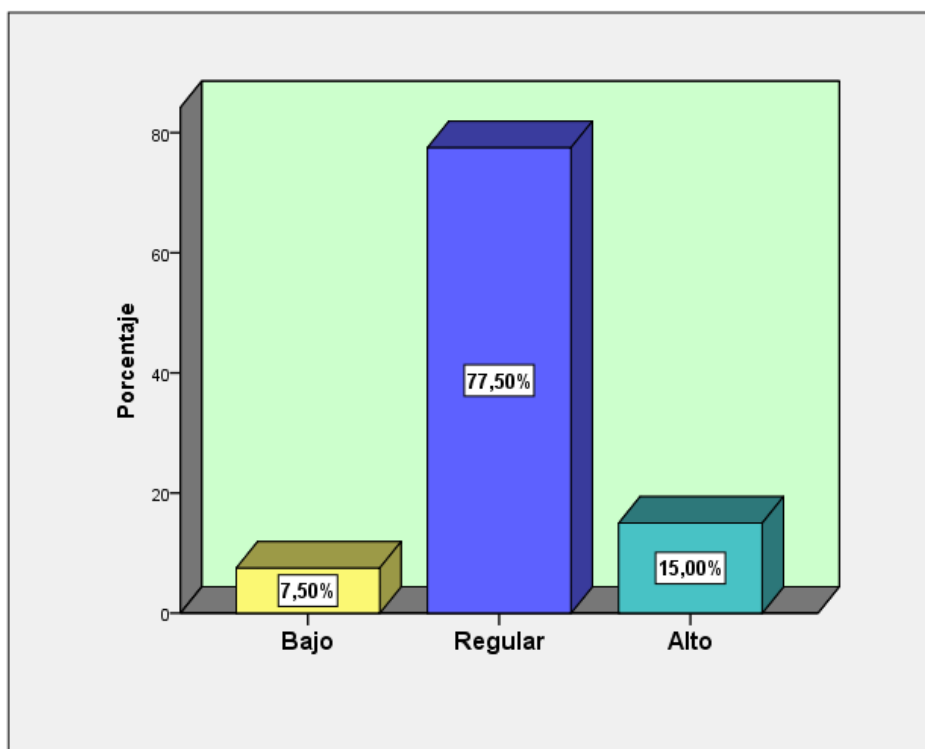


Figura 10. Niveles de pensamiento lógico en el MTC

La tabla 11 y figura 10, muestran que, del total de trabajadores encuestados, el 7,50% consideraron que el indicador pensamiento lógico de los capacitadores se halla en un nivel bajo, el 77,50% demostraron que se localiza en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que representa que el MTC debe considerar que los capacitadores cuenten con un pensamiento lógico adecuado que permita a los capacitados resolver los problemas laborales que le vayan surgiendo de manera cotidiana.

3.1.2.5 Saber escuchar

Tabla 12. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador saber escuchar en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

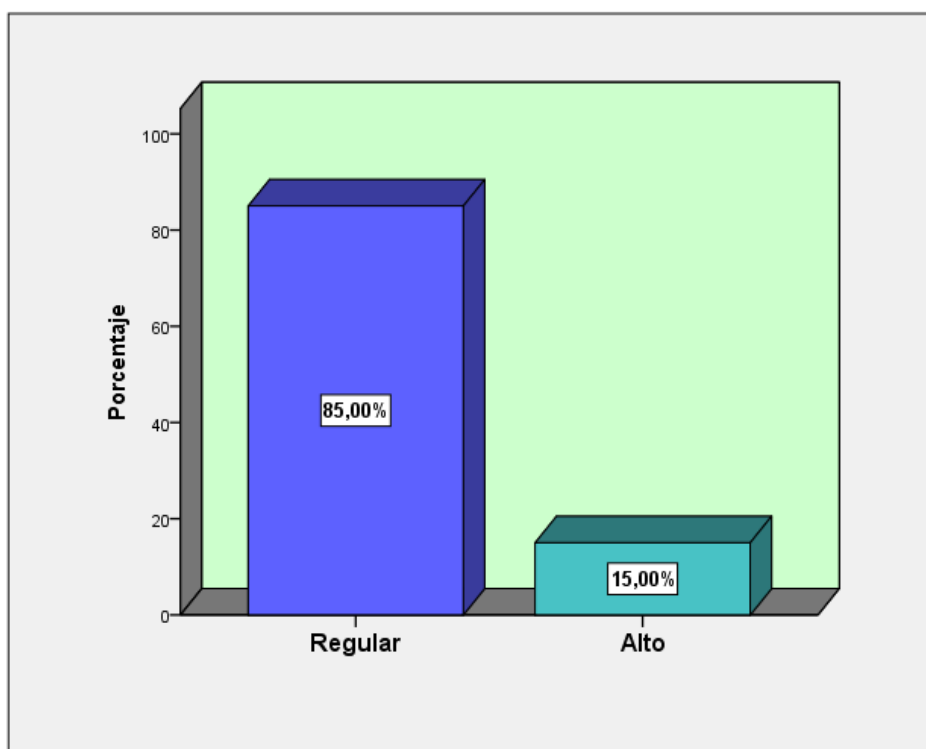


Figura 11. Niveles de saber escuchar en el MTC

La tabla 12 y figura 11, se demuestra, del total de empleadores encuestados, el 85,00% de los trabajadores consideraron que el indicador saber escuchar de los capacitadores se ubica en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que expresa que el MTC debe considerar que los capacitadores establezcan una relación con el capacitado para obtener mayor autoridad e influencia que permita desarrollar el interés de los capacitados respecto a los temas que se tratan.

3.1.2.6 Manejo de ideas

Tabla 13. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador manejo de ideas en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

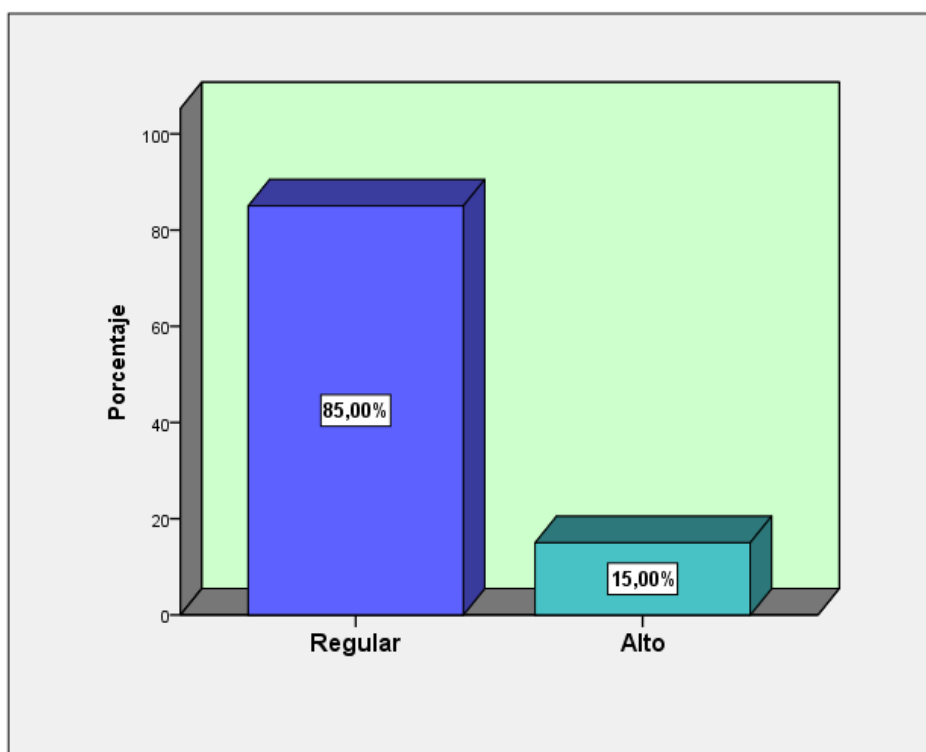


Figura 12. Niveles de manejo de ideas en el MTC

La tabla 13 y figura 12, se muestran que, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores consideraron que el manejo de ideas de los capacitadores se posiciona en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que justifica que el MTC debe considerar que los capacitadores apliquen el manejo de ideas para transformar o madurar los conceptos o ideas que transmiten los capacitados, incrementando la participación de todos los asistentes.

3.1.2.7 Persuasión

Tabla 14. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador persuasión en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

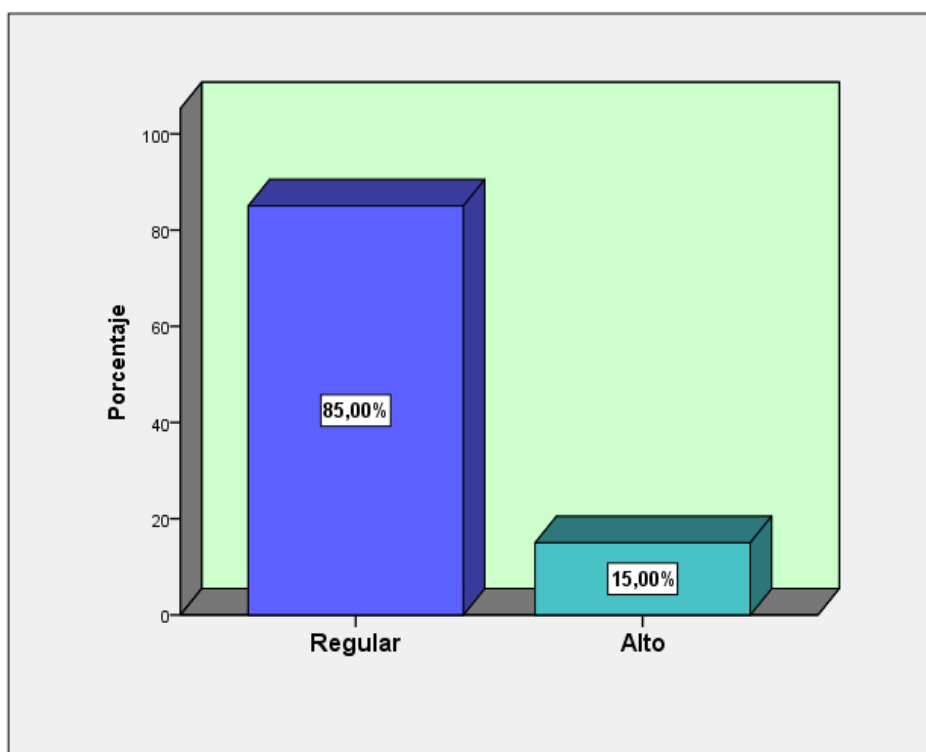


Figura 13. Niveles de persuasión en el MTC

La tabla 14 y figura 13, se puede apreciar, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores conceptuaron que el cuadro de manejo de ideas de los capacitadores se posiciona en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que representa que el MTC debe considerar que los capacitadores cuenten con un nivel de persuasión adecuado que permita que los capacitados adopten ideas y acciones que se conviertan en una buena estrategia de resolución de los problemas respecto a diferencias de opinión

3.1.2.8 Paciencia

Tabla 15. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador paciencia en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	3	7,5
Regular	31	77,5
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

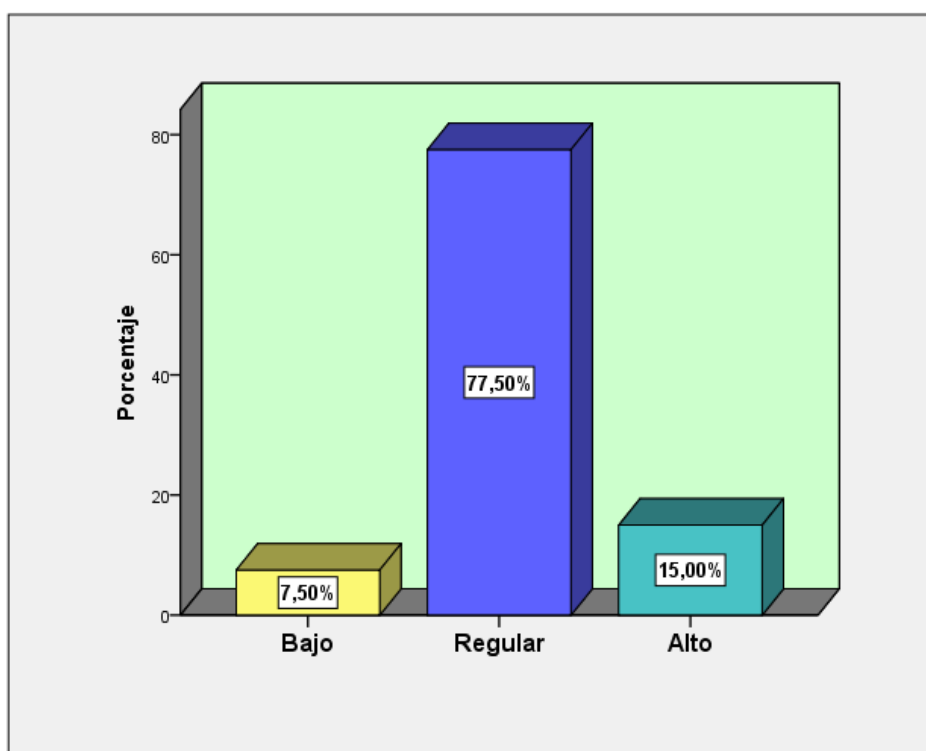


Figura 14. Niveles de paciencia en el MTC

La tabla 15 y figura 14, nos presenta que, de todos los trabajadores cuestionados, el 7,50% consideraron que el cuadro de paciencia de los capacitadores se halla en un nivel bajo, el 77,50% señalaron que se hallan en un nivel regular y el 15,00% consideraron que está en un nivel alto. Lo que estipula que el MTC debe considerar que los capacitadores cuenten con una paciencia adecuada que permita tolerar las situaciones, inspirando confianza hacia los trabajadores capacitados para atreverse a preguntar nuevamente o solicitar explicaciones.

3.1.2.9 Compromiso

Tabla 16. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador compromiso en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

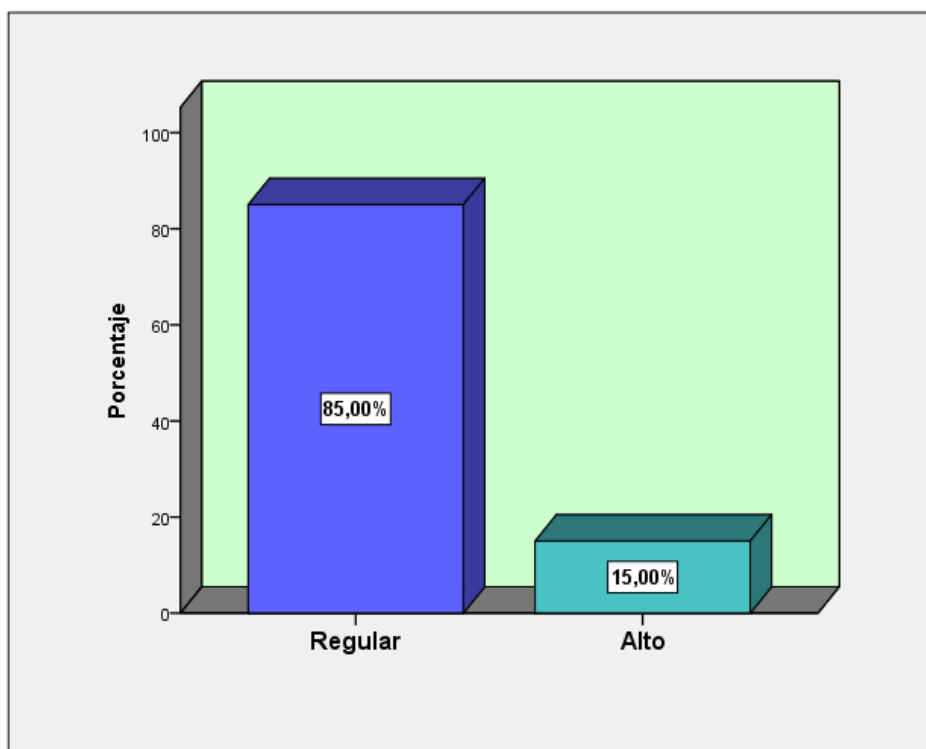


Figura 15. Niveles de compromiso en el MTC

La tabla 16 y figura 15, expresan que, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores consideraron que el indicador compromiso de los capacitadores se localiza en un nivel regular y el 15,00% consideraron que está en un nivel alto. Lo que significa que el MTC debe considerar que los capacitadores cuentan con un compromiso adecuado que permita a los capacitados ejecutar acciones en busca de los objetivos y metas institucionales.

3.1.2.10 Madurez

Tabla 17. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador madurez en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

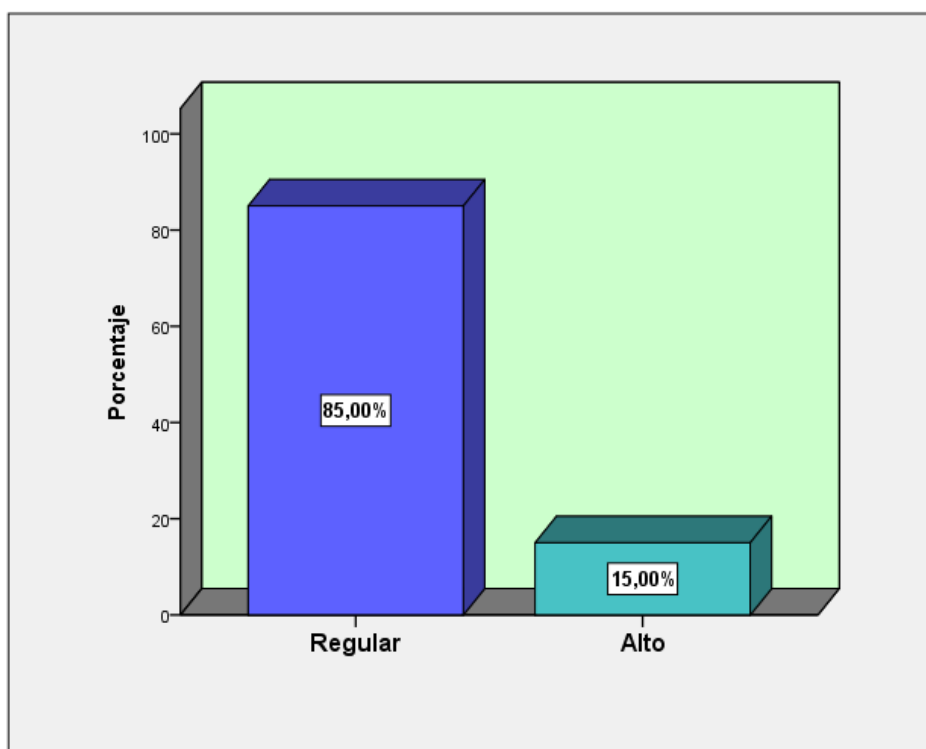


Figura 16. Niveles de madurez en el MTC

La tabla 17 y figura 16, se visualiza que, del general de trabajadores encuestados, el 85,00% consideraron que el indicador madurez de los capacitadores se limita en un nivel regular y el 15,00% consideraron que está en un nivel alto. Lo que significa que el MTC debe considerar que los capacitadores cuenten con una madurez adecuada que permita adaptarse y comprender la situación individual de cada capacitado para que acierten a la solución de las necesidades laborales.

3.1.2.11 Autoconocimiento

Tabla 18. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador autoconocimiento en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	2	5,0
Regular	32	80,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

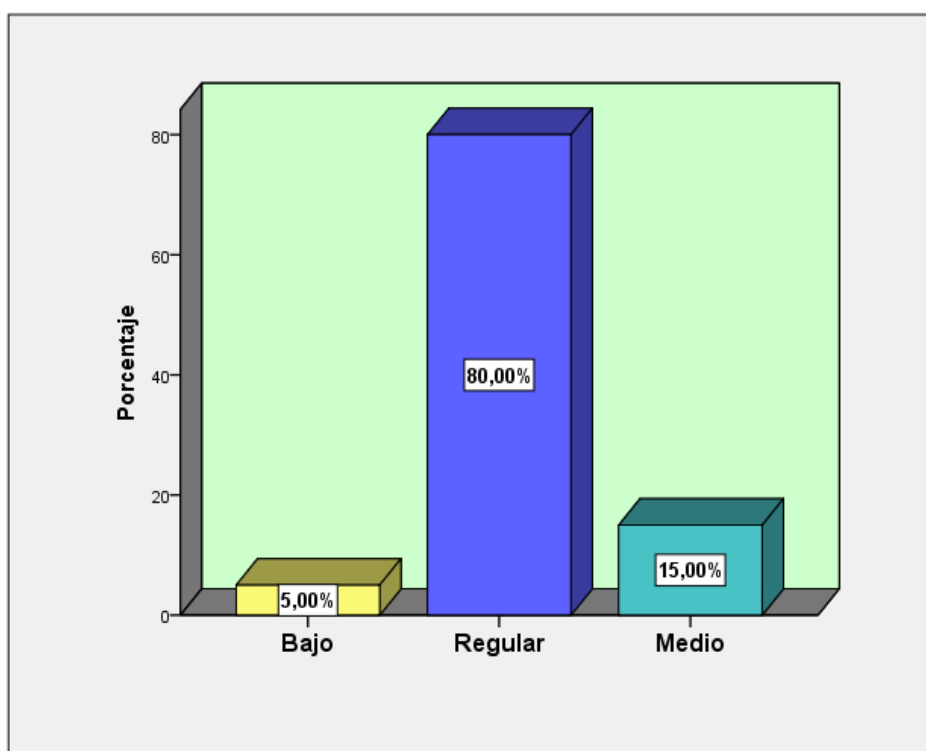


Figura 17. Niveles de autoconocimiento en el MTC

La tabla 18 y figura 17, representa que, del total de servidores encuestados, el 5,00% de los trabajadores consideraron que el indicador autoconocimiento de los capacitadores se descubre en un nivel bajo, el 80,00% de los trabajadores indicaron que se halla en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que quiere decir que el MTC debe considerar que los capacitadores apliquen el autoconocimiento que les permita controlar y poner en práctica el autoconcepto y autoevaluación a fin de brindar y compartir sus conocimientos conforme a sus limitaciones.

3.1.2.12 Confianza

Tabla 19. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador confianza en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

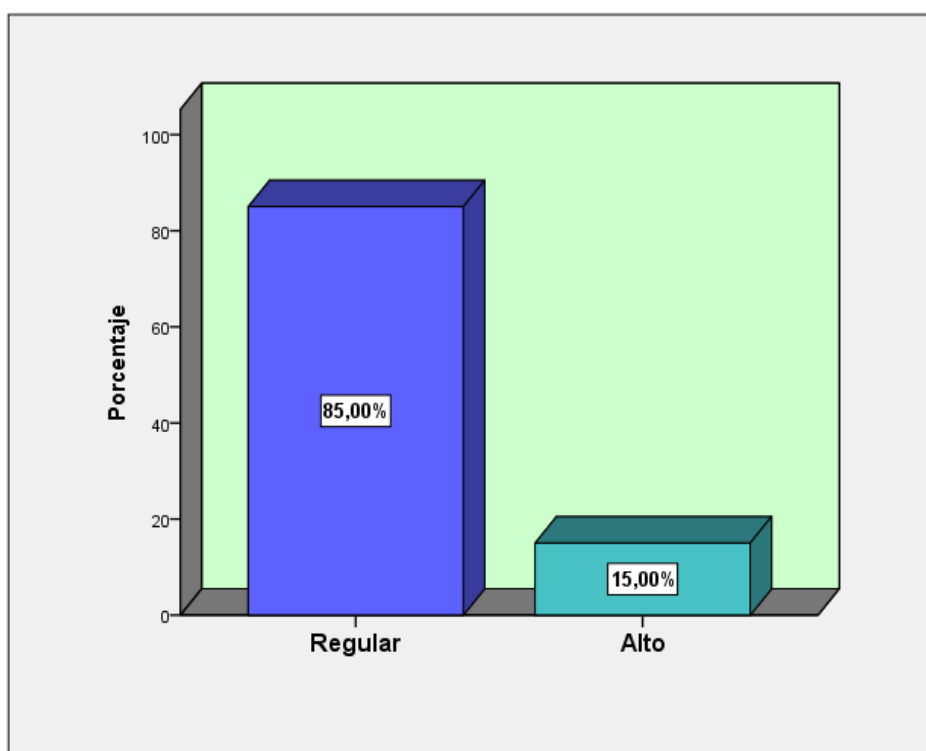


Figura 18. Niveles de confianza en el MTC

La tabla 19 y figura 18, presenta que, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores discurrieron que el indicador confianza de los capacitadores se detecta en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que significa que el MTC debe considerar que los capacitadores cuenten con la confianza adecuada que inspire a los capacitados y por ende admita el desempeño de los objetivos de la capacitación.

3.1.2.13 Empatía

Tabla 20. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador empatía en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

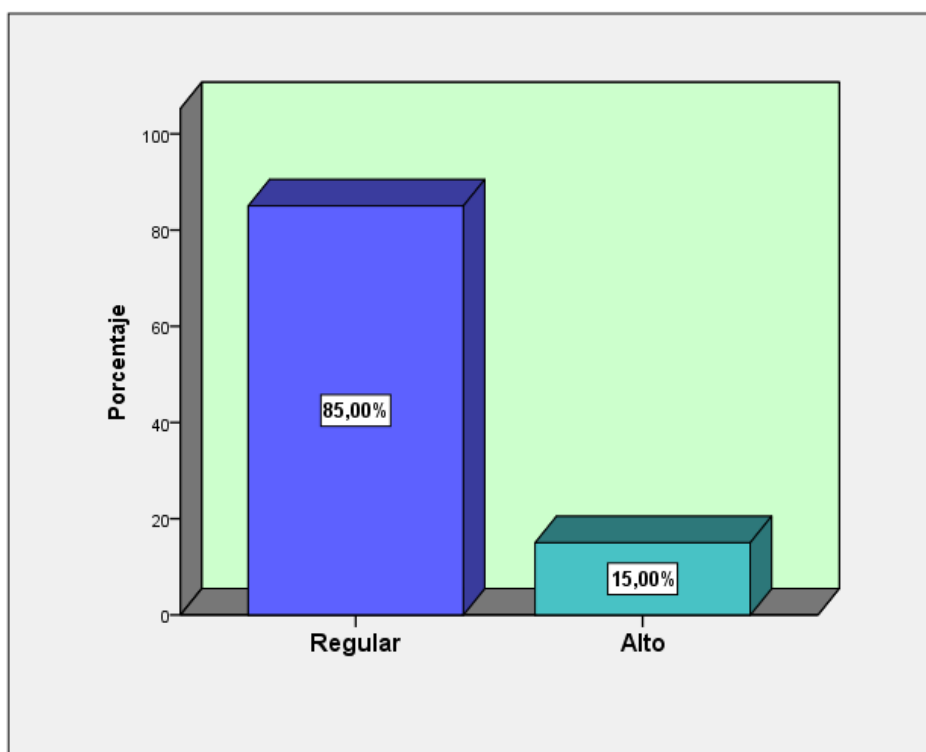


Figura 19. Niveles de empatía en el MTC

La tabla 20 y figura 19, exponen que, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores consideraron que el indicador empatía de los capacitadores se encuentra en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que significa que el MTC debe considerar que los capacitadores cuenten con la empatía que permite comprender las emociones de los capacitados para fomentar la ayuda entre los compañeros de trabajo.

3.1.3 Necesidades de capacitación

Tabla 21. Distribución de frecuencias de los niveles de la dimensión necesidades de capacitación en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

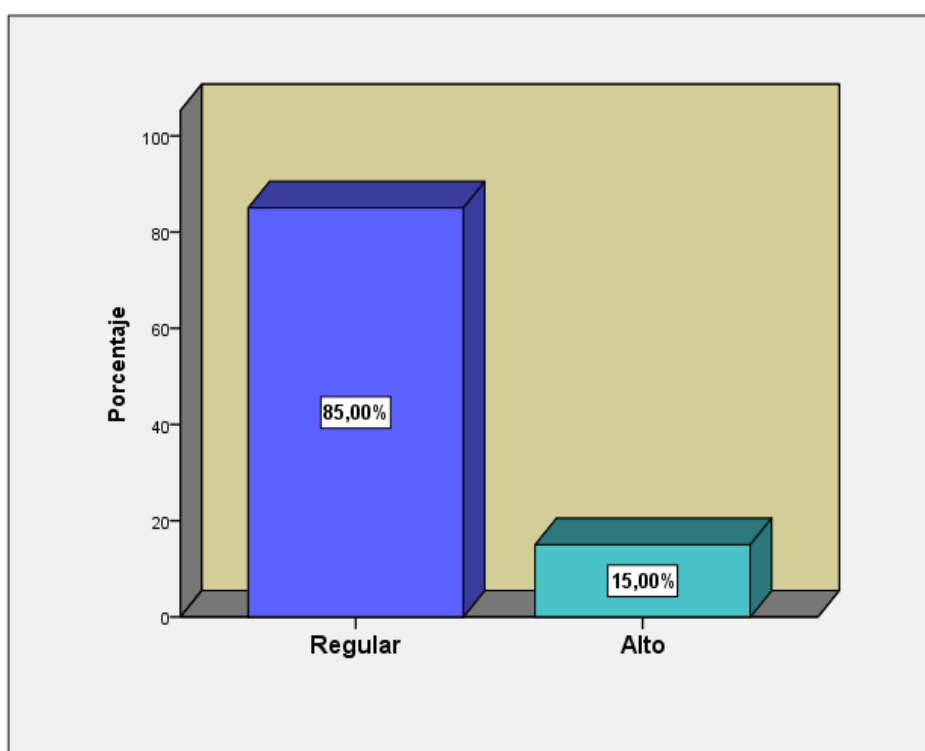


Figura 20. Niveles de necesidades de capacitación en el MTC

La tabla 21 y figura 20, exponen que, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores consideraron que la dimensión necesidades de capacitación se localiza en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores señaló que está en un nivel alto. Lo que significa que el MTC debe diagnosticar y evaluar con mayor precisión las necesidades de capacitación que permitan el cumplimiento de su objetivo para el cierre de las brechas.

3.1.3.1 Áreas de capacitación

Tabla 22. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador áreas de capacitación en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

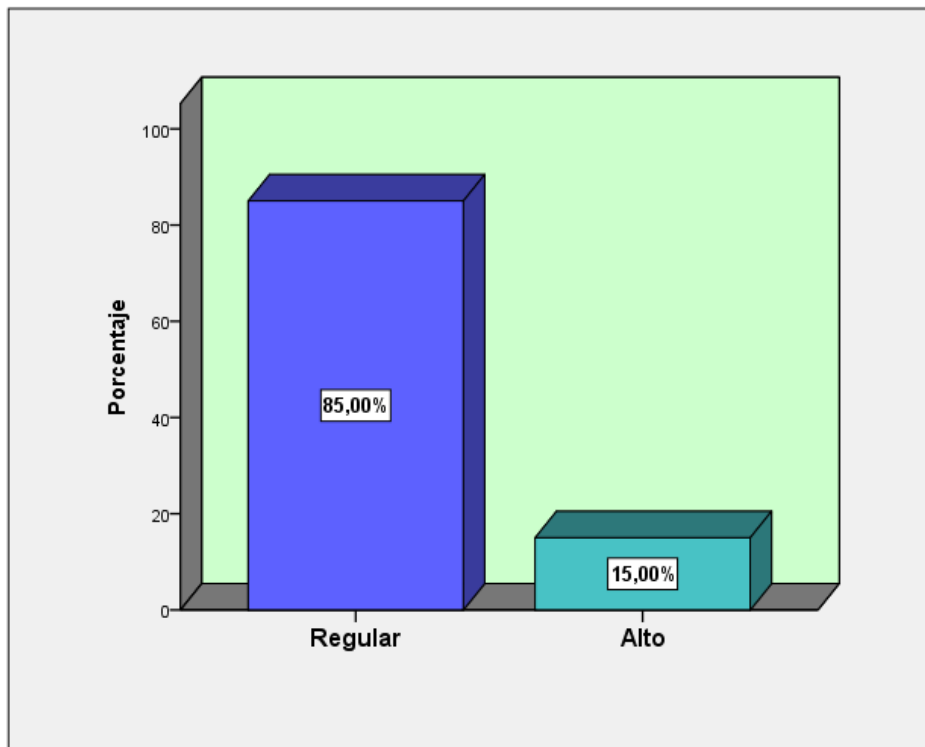


Figura 21. Niveles de áreas de capacitación en el MTC

La tabla 22 y figura 21, exponen que, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores consideraron que el indicador áreas de capacitación se ubica en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que significa que el MTC debe considerar la revisión total de su estructura orgánica que permita conocer la realidad de cada una de sus dependencias para el avance de procedimientos de capacitación acordes a sus objetivos individuales y metas institucionales.

3.1.3.2 Temas de capacitación

Tabla 23. Distribución de frecuencias de los niveles del indicador temas de capacitación en el MTC

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	34	85,0
Alto	6	15,0
Total	40	100,0

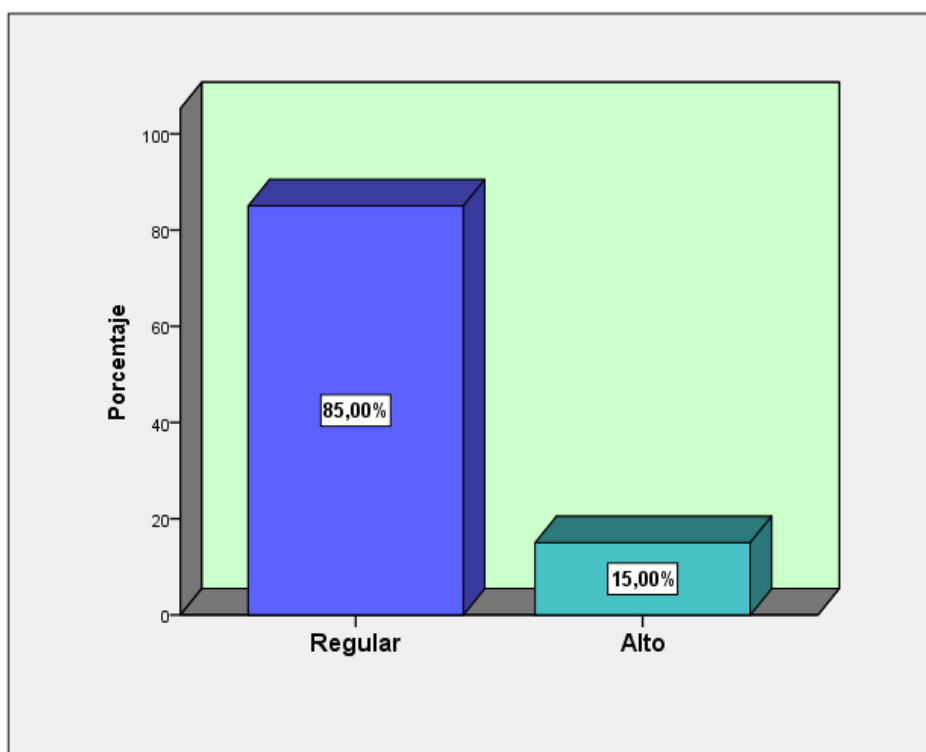


Figura 22. Niveles de temas de capacitación en el MTC

La tabla 23 y figura 22, expresan que, del total de servidores encuestados, el 85,00% de los trabajadores consideraron que el indicador temas de capacitación se halla en un nivel regular y el 15,00% de trabajadores consideraron que está en un nivel alto. Lo que significa que el MTC debe considerar efectuarse un trabajo de campo que permita adecuar el temario de las capacitaciones conforme a lo requerido por cada puesto de trabajo.

IV. Discusión

Las organizaciones actuales son conocedoras que los trabajadores deben contar con los conocimientos y capacidades necesarias para su motivación, distribución, producción, productividad y calidad expresadas en un desempeño óptimo, que permita que los servicios a la ciudadanía sean eficientes y eficaces. Esto se logra contando con un programa de capacitación encaminado a proveer conocimientos y desarrollar capacidades destinadas a optimizar el desempeño y la calidad del servicio, elementos claves que consienten a una institución conseguir sus objetivos. Por ello, para la discusión de la presente investigación se ha tenido en cuenta las elaboradas por otros autores:

Después de razonar los resultados, se expresa que, en relación al objetivo general, según los resultados adquiridos en la tabla 6 y figura 5, plasman que el programa para capacitar al personal favorecerá al MTC, debido a que el 85,00% de trabajadores encuestados indican que se localizan en el nivel regular. Esta proposición tendrá un valor significativo en la institución, debido a que bajo una estructura correcta y apropiada que permitirá mejorar el proceso de los ejercicios del programa de capacitación y por ende el cierre de brechas. Así como González (2017), en su investigación, indica que para generar los conocimientos y prácticas requeridos para la obtención de los resultados deseados por la organización se planteó una propuesta de gestión de la capacitación estructurada bajo un modelo de gestión estandarizado, ordenado y evaluable.

En cuanto al primer objetivo específico, el perfil de los capacitadores en el MTC aún se encuentra en un nivel regular con un 85,00% en el modelo de la tabla 7 y figura 6, por lo que para mejorar su condición deberán alcanzar el nivel Alto, lo cual adquiriría definir el campo de acción de una persona cuando se afronta a un grupo al que deberá orientar ,instruir y encaminar hacia el resultado de los objetivos del aprendizaje, tal como lo indica Urquizo (2016), en su investigación, que con la evaluación del perfil de los capacitadores se reduce las dificultades en la comprensión de los capacitados, evitando que sean muy teóricas y logrando absolver sus consultas respecto a los temas específicos de cada puesto.

Finalmente, respecto al objetivo dos, la tabla 21 y figura 20, describen que las necesidades de capacitación establecidas en el MTC se encuentra en un nivel regular con un 85,00%, es decir, las acciones de capacitación vienen siendo diagnosticadas y evaluadas de manera adecuada para el cumplimiento de su objetivo que es el cierre de brechas, siendo necesario una mayor precisión en el análisis y evaluación de las necesidades, así como lo indica Medina (2014) en su investigación, que es el precisar la eficacia en las diferentes escalas en las necesidades de capacitación y los niveles de evaluación del proceso de aprendizaje, que facilite la comprensión , cooperación y colaboración de los diferentes órganos de la institución.

V. Conclusiones

En consideración al marco teórico y análisis descriptivo de la variable y objetivos del presente estudio, se aclararon las siguientes conclusiones:

Primera:

En referencia al objetivo general se determina que la propuesta de programa para capacitar al personal favorecerá en gran medida al MTC , debido a que, conforme a los resultados de la encuesta, los trabajadores indicaron que actualmente se encuentran en un nivel regular, motivo por el cual se considera que su implementación permitirá obtener resultados importantes y beneficios a la organización mediante el perfeccionamiento de su servicio laboral que redundará en el acatamiento de los objetivos y metas institucionales y por ende en la mejora la calidad del servicio a los ciudadanos y usuarios.

Segunda:

En consideración al primer objetivo específico, se puede afirmar que el perfil de los capacitadores en el MTC se encuentra en un nivel regular, debiendo llegar al nivel alto debido a que esta extensión es primordial para la producción del programa de capacitación porque consiente fijar, si la persona tiene la capacidad para laborar eficazmente en este arduo y comprometido trabajo de instruir, precisando su campo de acción cuando se afronta a un grupo al que instruirá y orientará hacia el logro de los objetivos del aprendizaje, cubriendo las expectativas de los capacitados para que puedan desempeñar con eficiencia su trabajo diario.

Tercera:

En referencia al objetivo específico dos, se define que las necesidades de capacitación de los capacitadores en el MTC se halla en un nivel regular, requiriéndose un nivel alto debido a la gran importancia de esta dimensión en el programa de capacitación, el cual permite contar con el diagnóstico y evaluación adecuado de cada una de las necesidades que se informara en la charlas instructivas para el culminar procesos impropios y por ende se vería reflejado en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

VI. Recomendaciones

Se establecen las siguientes recomendaciones:

Primera:

El MTC debe implementar la propuesta de programa para capacitar al personal para mejorar su desempeño laboral, lo cual redundará en el desempeño de los objetivos y fines organizacionales y por ende en la mejora la calidad del servicio a los ciudadanos y usuarios. Asimismo, considerando que en dicho sector se cuenta con unidades ejecutoras derivados en proyectos y organismos que tienen su propio marco institucional, objetivos estratégicos, funciones, estructura orgánica y clasificación del personal, tales como pruebas a nivel nacional, Descentralizado, Autoridad Portuaria Nacional y otros, se recomienda utilizar el análisis efectuado en el presente documento para futuras investigaciones en dichas instituciones.

Segunda:

Verificar una valoración invariable a los capacitadores del MTC que permita contar con información inmediata y constante de su perfil que deberá estar acorde a cada acción y objetivo de capacitación. Del mismo modo, dotar a los trabajadores profesionales y técnicos con los conocimientos y habilidades necesarios y así cuenten con el perfil necesario para que con el tiempo se conviertan en formadores internos en la organización que brinden las capacitaciones.

Tercera:

Efectuar anualmente un diagnóstico de cada una de las necesidades de capacitación en el MTC mediante un análisis de las condiciones en las que se encuentra la organización en ese momento, con el fin de determinar aquellos puntos de inestabilidad, estableciendo en qué áreas se requiere formación para desempeñar adecuadamente un puesto de trabajo e identificando cuales son los trabajadores, que en su propio puesto, necesitan capacitación y en qué actividad específicamente.

VII. Referencias

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias*. (3.^a ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Andia, W. (2009). *Manual de Gestión Pública, Pautas para la Aplicación de los Sistemas Administrativos*. (1.^a ed.). Perú: Editorial Centro de Investigación y Capacitación Empresarial.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, del 13 de agosto de 2016, por el que se aprueba la Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas. Diario Oficial El Peruano, 13 de agosto de 2016, pp. 596667-596690.
- Bar, G. (1999). *Perfil y Competencias del docente en el contexto institucional educativo*. Recuperado de <https://bit.ly/2lv1IXe>
- Blanchard, C. (2014). *Servicio de Capacitación y Suministro de RR.HH.* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. (14^a. Ed.). México: S.A. Cengage Learning.
- Chauca, L., García H. y Martínez, C. (2017). *Más allá del Proceso de Implementación: Un estudio sobre los factores críticos que rodean la Implementación de Gestión por Competencias en organizaciones públicas del Perú* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. (4.^a ed.). Venezuela: Gráfica González.
- Cisneros, J. (2015). *Evaluación de los cursos de capacitación y su impacto en el desempeño policial en la Dirección de Policía Fiscal de la Policía Nacional del Perú, efectuado por la Escuela de Educación Continua – Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina PNP, durante el primer semestre del año 2013* (Tesis

de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Congreso de la República. Ley N° 30057, del 03 de julio de 2013, por el que se aprueba la Ley del Servicio Civil. Diario Oficial El Peruano, 04 de julio de 2013, pp. 498585-498602.

Dante, A. (2016). *La experiencia de la Escuela Nacional de Administración Pública de Perú en la formación de servidores públicos*. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile.

Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Laurus, 12, 180-205.

Delgado, M. y Díaz, D. (2014). *Competencias Gerenciales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: Una propuesta desde la Socioformación* (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Dessler, G. y Varela, R. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. (2.^a ed.). México: Pearson Educación.

Dota, M. y Samaniego, M. (2015). *Diseño de un Modelo de Gestión de Talento Humano por competencias: Caso de aplicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Periodo 2014* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Fernández, M y Valverde, J. (1995). *Perfil Actitudinal del Educador de Adultos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/117857.pdf>

Feuillette, I. (2003). *Le Nouveau formateur*. Francia: Dunod.

Flores, J. (2012). *Formación de Instructores – Planeación y Evaluación en Capacitación*. Recuperado de <https://bit.ly/2lv1IXe>

- García, J. (2017). *Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes – Lima Metropolitana* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- González, R. (2017). *Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la Construcción* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Grados, J. (2009). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. (4.ª ed.) México: Editorial Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Col, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Kirkpatrick, D. (1999). *Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles*. (1.ª ed.). España: Ed. Training Club.
- Le Boterf, G. (2008). *Repenser la competence*. Francia: Editions d'organisation.
- Martínez, E y Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia – Principios y Métodos*. Recuperado de <https://bit.ly/2lv1IXe>
- Mager, R. (1983). *Creación de Actitudes y Aprendizaje*. España: Ediciones Marova.
- Medina, F. (2014). *Diseño del Plan de Capacitación en Base al Modelo de Retorno de Inversión – ROI – para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica*. Recuperado de <https://bit.ly/35hTR9i>
- Montes, L. (2012). *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Moreira, R. (2013). *Necesidades de Capacitación Profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un Módulo Práctico* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Moreno, J. (2014). *Formación estratégica de administradores de la capacitación*. Recuperado de <https://bit.ly/2VnJxll>
- Navio, A. (2005). Pinto, R. (2000). *Planeación estratégica de Capacitación Empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana. España: Pinto, R. (2000). *Planeación estratégica de Capacitación Empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://goo.gl/h3rJPX>.
- Nérici, I. (1985). *Hacia una didáctica general dinámica*. Recuperado de <https://bit.ly/2p6yfMg>
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis*. Recuperado de <https://bit.ly/33ifG6D>
- Pinto, R. (2000). *Planeación estratégica de Capacitación Empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Poder Ejecutivo. Decreto Legislativo N° 1025, del 20 de junio de 2008, por el que se aprueba las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público. Diario Oficial El Peruano, 21 de junio de 2008, pp. 374444-374447.

Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, del 16 de enero de 2010, por el que se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público. Diario Oficial El Peruano, 17 de enero de 2010, pp. 411412-411419.

Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, del 11 de junio de 2014, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil. Diario Oficial El Peruano, 13 de junio de 2014, pp. 525139-525183.

Rodríguez, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4.^a ed.). México: Limusa.

Tamayo M. (2003). *El proceso de la Investigación científica*. (4^a ed.). México: Editorial Limusa S.A.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

Urquiza, G. (2016). *La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

VIII. Anexos

Anexo 1: Artículo Científico

1. Título

Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018.

2. Autor

Luis Ernesto Abanto Aguilar ernesto06051980@hotmail.com

3. Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo diseñar una herramienta de gestión que permita capacitar al personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, definiendo el perfil adecuado de los ponentes de capacitación y estableciendo los temas de capacitación requeridos y necesarios en las área de trabajo, contando para ello con el conocimiento definido de los niveles de autoridad y sus funciones en cada dependencia, así como los objetivos y metas institucionales.

El método utilizado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo/explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La variable de esta investigación fue capacitación. La población de estudio estuvo formada por 40 trabadores entre directivos y coordinadores. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario validado a través de juicios de expertos que además se determinó su confiabilidad a través del programa estadístico SPSS usando el Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión, que la propuesta de programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, favorecerá en gran medida al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debido a que los resultados de la encuesta muestran que las dimensiones alcanzaron niveles regulares, por lo que se estima que su ejecución permitirá obtener resultados importantes y beneficios a la organización a través de la mejora del desempeño laboral.

Mediante la elaboración del programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, fue posible establecer una herramienta de

gestión que permite definir el perfil adecuado del capacitador/instructor, según el tema de la acción de capacitación requerida y necesaria para cada área de trabajo, contando para ello con el conocimiento definido de los niveles de autoridad y sus funciones en cada dependencia del ministerio, así como los objetivos y metas institucionales.

4. Palabras Clave

Capacitación, Perfil del capacitador, Necesidades de capacitación.

5. Abstract

The objective of this research was to design a management tool that enables the personnel of the Ministry of Transport and Communications to be trained, defining the appropriate profile of the training speakers and establishing the required and necessary training topics in the work areas, counting on it the defined knowledge of the levels of authority and their functions in each dependency, as well as the institutional objectives and goals.

The method used was deductive, the type of research was basic descriptive / explanatory level, quantitative approach; Non-experimental design: transversal. The variable of this research was training. The study population consisted of 40 workers between managers and coordinators. The technique used to collect the information was the survey and the instrument that was used was a questionnaire validated through expert judgments that also determined its reliability through the statistical program SPSS using Cronbach's Alpha.

The results obtained allowed us to conclude that the proposed program to train personnel of the Ministry of Transport and Communications, will greatly favor the Ministry of Transport and Communications, because the results of the survey show that the dimensions reached regular levels , so it is estimated that its execution will allow obtaining important results and benefits to the organization through the improvement of work performance.

By developing the program to train personnel of the Ministry of Transport and Communications, it was possible to establish a management tool that allows to define the appropriate profile of the trainer / instructor, according to the subject of the required and necessary training action for each work area, counting for it with the defined knowledge of the levels of authority and their functions in each

dependency of the ministry, as well as the institutional objectives and goals.

6. Keywords

Training, Trainer Profile, Training Needs.

7. Introducción

La gestión de la capacitación debe servir claramente para superar las costumbres, sobre todo cuando ellas impiden la normal y efectiva respuesta de la organización a los nuevos requerimientos del entorno. Las organizaciones que no logren actualizar y profesionalizar a su gente van a quedar rezagadas y postergadas. Si bien la capacitación es uno de los pilares en el desarrollo de los recursos humanos, sólo la formulación de una política integral de personal hará posible un crecimiento intelectual y operativo de los agentes de una organización. Para lograrlo se regulan esquemas diseñados desde el propio Estado, siendo imprescindible adaptar las competencias de las personas a las demandas (siempre variables) de los diferentes puestos en la administración pública. Es decir, el objetivo principal de la capacitación en la administración pública es mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general y la consecución de los fines que le son propios, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los empleados públicos y en las entidades.

Esta propuesta de programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en su línea de investigación modelos y herramientas inicia describiendo: los trabajos previos, aquellos que han sido realizados por otros autores referentes al tema de esta investigación, el planteamiento del problema que permitió tener un panorama más claro de la situación problemática, la justificación, donde se explica la importancia de realizar la investigación en diversos aspectos: teórico, práctico y metodológico, y el objetivo general: Diseñar una propuesta de programa para capacitar al personal que favorezca al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

8. Metodología

Esta investigación es de enfoque cuantitativo porque se centra en dar respuesta a las causas y efectos del problema a investigar, además de que se recogen

datos de diversos aspectos de la población a estudiar, se realiza un análisis y se miden los resultados, para ello se utiliza la estadística como herramienta para interpretar los resultados. El tipo de estudio es básica porque la investigación parte de una fundamentación teórica y contribuye a ampliar el conocimiento científico, creando teorías nuevas o modificando las que ya existen, pero sin contrastarlos en la práctica. El nivel es descriptivo ya que implica observar y describir el comportamiento de las personas que son sometidas al estudio, sin influir en ellos. El diseño es no experimental, ya que se centra principalmente en la observación de los problemas tal cual se dan en su contexto real para luego ser analizados.

El tamaño de la población se determinó en base a los directores y coordinadores generales de cada órgano y unidad orgánica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se consideraron 40 trabajadores, siendo esta cantidad, el total de directores y coordinadores (un director y un coordinador por cada órgano y unidad orgánica). La muestra es la misma que la población, 40 trabajadores. Se utilizó el muestreo no probabilístico, porque requiere la participación de toda la población ya que tienen características similares y este tipo de muestreo brinda a todos los individuos de la población total las mismas oportunidades para ser seleccionados.

Para el instrumento de medición, se empleó un cuestionario conformado por 45 ítems con alternativas de respuestas para cada uno, todos los ítems están en escala de Likert con 5 niveles: 1) Nunca, 2) Raras veces, 3) A veces, 4) A menudo y 5) Frecuentemente; los ítems están agrupados en 2 dimensiones: Perfil del capacitador, Necesidades de capacitación

9. Resultados

Para realizar el análisis de datos de la investigación, primero se pasaron los resultados del cuestionario a una hoja de cálculo Excel, creándose una base de datos tabulada, la cual facilitó el traspaso de los datos al programa estadístico SPSS versión 23, donde se utilizó estadísticos descriptivos para realizar la distribución de frecuencias y gráficos de barras, a través de la selección de datos de interés para obtener resultados que pudieran ser analizados e interpretados de forma clara.

En los resultados obtenidos, muestran que la propuesta de un programa para

capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones favorecerá a la organización debido a que, del total de encuestados, un porcentaje alto de trabajadores consideró que la variable capacitación y las dimensiones perfil del capacitador y necesidades de capacitación se encuentran en niveles regulares, lo que significa que se deberá posteriormente implementar el programa.

10. Discusión

Luego de analizar los resultados, se descubre que, respecto al objetivo general, según los resultados obtenidos en la tabla 6 y figura 5, describen que el programa para capacitar al personal favorecerá al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debido a que el 85,00% de trabajadores encuestados indican que se encuentran en el nivel regular. Esta propuesta tendrá un valor importante en la institución, debido a que bajo una estructura correcta y apropiada permitirá mejorar el desarrollo de las acciones de capacitación y por ende el cierre de brechas. Así como González (2017), en su investigación, indica que para generar los conocimientos y prácticas requeridos para la obtención de los resultados deseados por la organización se planteó una propuesta de gestión de la capacitación estructurada bajo un modelo de gestión estandarizado, ordenado y evaluable.

En cuanto al primer objetivo específico, el perfil de los capacitadores en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones aún se encuentra en un nivel regular con un 85,00% tal como se muestra en la tabla 7 y figura 6, por lo que para mejorar su condición deberán alcanzar el nivel Alto, lo cual conseguiría delimitar el campo de acción de una persona cuando se enfrenta a un grupo al que deberá orientar y encaminar hacia el logro de los objetivos del aprendizaje, tal como lo indica Urquiza (2016), en su investigación, que con la evaluación del perfil de los capacitadores se reduce las dificultades en la comprensión de los capacitados, evitando que sean muy teóricas y logrando absolver sus consultas respecto a los temas específicos de cada puesto.

Finalmente, respecto al segundo objetivo específico, la tabla 21 y figura 20 describen que las necesidades de capacitación establecidas en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones se encuentra en un nivel regular con un 85,00%, es decir, las acciones de capacitación no vienen siendo diagnosticadas y evaluadas de manera adecuada para el cumplimiento de su objetivo que es el

cierre de brechas, siendo necesario una mayor precisión en el diagnóstico y evaluación de las necesidades, así como lo indica Medina (2014) en su investigación, que el definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la institución.

11. Conclusiones

En consideración al objetivo general se concluye que la propuesta de programa para capacitar al personal favorecerá en gran medida al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debido a que, conforme a los resultados de la encuesta, los trabajadores indicaron que actualmente se encuentran en un nivel regular, motivo por el cual se considera que su implementación permitirá obtener resultados importantes y beneficios a la organización a través de la mejora del desempeño laboral que redundará en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y por ende en la mejora la calidad del servicio a los ciudadanos y usuarios.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que el perfil de los capacitadores en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones se encuentra en un nivel regular, debiendo llegar al nivel alto debido a que esta dimensión es fundamental para la elaboración del programa de capacitación porque permite determinar, si la persona tiene la capacidad para desempeñarse en esta ardua y comprometida labor de instruir, delimitando su campo de acción cuando se enfrenta a un grupo al que orientará y encaminará hacia el logro de los objetivos del aprendizaje, cubriendo las expectativas de los capacitados para que puedan desempeñar con eficiencia su trabajo diario.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que las necesidades de capacitación de los capacitadores en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones se encuentra en un nivel regular, requiriéndose un nivel alto debido a la gran importancia de esta dimensión en el programa de capacitación, el cual permite contar con el diagnóstico y evaluación adecuado de cada una de las necesidades de capacitación para el cierre de brechas y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal: ¿De qué manera la propuesta de programa para capacitar al personal favorecerá al Ministerio de Transportes y Comunicaciones? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel actual del perfil de los capacitadores del personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones? ¿Cuál es el nivel actual de las necesidades de capacitación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones?	Objetivo general: Diseñar una propuesta de programa para capacitar al personal que favorezca al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Objetivos específicos: Determinar el nivel actual del perfil de los capacitadores del personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Determinar el nivel actual de las necesidades de capacitación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.	Variable: Capacitación			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
		<ul style="list-style-type: none"> Perfil del Capacitador Necesidades de Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Profesionalismo Facilidad de Palabras Claridad Pensamiento Lógico Saber escuchar Manejo de Ideas Persuasión Paciencia Compromiso Madurez Autoconocimiento Confianza en sí mismo Empatía Áreas de capacitación Temas de capacitación 	1 - 3 4 - 6 7 - 9 10 - 12 13 - 15 16 - 18 19 - 21 22 - 24 25 - 27 28 - 30 31 - 33 34 - 36 37 - 39 40 - 42 43 - 45	1) Nunca 2) Raras veces 3) A veces 4) A menudo 5) Frecuentemente

Anexo 3: Consentimiento por la institución



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General
de Administración

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, expide la presente constancia de consentimiento informado para el tratamiento de los datos de nuestra institución por parte del estudiante de Maestría en Gestión Pública, Br. Luis Ernesto Abanto Aguilar, con DNI 40560123, quien aplicará los cuestionarios y realizará las investigaciones que crea conveniente en la organización, a fin de desarrollar la Tesis "Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018", la misma que esperamos sea de utilidad para nuestra institución.

Se expide así la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, diciembre de 2018

NEDY MARGOT ALCANTARA LINO
Directora (e) de la Oficina de Personal
Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Anexo 4: Matriz de Datos

[illegible]

Anexo 5: Instrumento

Instrumento para la recolección de datos

Con el fin de sustentar mi tesis de grado en la Universidad Cesar Vallejo, le solicito su colaboración, respondiendo a c/u de las preguntas y marcando una sola de las alternativas indicadas. Las respuestas son totalmente anónimas.

(5) Frecuentemente (4) A menudo (3) A veces (2) Raras veces (1) Nunca

Nº	Variable: Capacitación	Escalas de Calificación				
Dimensión 1: Perfil del capacitador		5	4	3	2	1
1	¿Los capacitadores tienen los conocimientos adecuados para capacitar en el MTC?					
2	¿Los capacitadores tienen la experiencia adecuada para capacitar en el MTC?					
3	¿Los capacitadores cuentan con un nivel cultural adecuado para desarrollar los cursos en el MTC?					
4	¿Los capacitadores desarrollan una comunicación adecuada para dictar los temas en el MTC?					
5	¿Los capacitadores comunican sus ideas con fluidez durante el dictado de los temas en el MTC?					
6	¿Los capacitadores tienen un léxico adecuado durante el dictado de los temas en el MTC?					
7	¿Los capacitadores realizan una explicación concisa de los temas que dictan en el MTC?					
8	¿Los capacitadores utilizan sistemas de información acorde con los temas que dictan en el MTC?					
9	¿Los capacitadores utilizan una adecuada ayuda audiovisual durante el desarrollo de los temas que dictan en el MTC?					
10	¿Los capacitadores se adaptan a los temas de capacitación conforme a la realidad del MTC?					
11	¿Los capacitadores estructuran adecuadamente los temas que dictan en el MTC?					
12	¿Los capacitadores aplican su expertis durante el debate de temas polémicos?					
13	¿Los capacitadores permiten la participación de los capacitados durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
14	¿Los capacitadores absuelven de manera correcta las dudas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
15	¿Los capacitadores aceptan las críticas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
16	¿Los capacitadores intercambian ideas con los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
17	¿Los capacitadores aprovechan los aportes de los participantes para mejorar el aprendizaje?					
18	¿Los capacitadores corrigen de manera adecuada cuando los participantes se equivocan en sus aportes?					
19	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de razonamiento durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
20	¿Los capacitadores manejan los equipos de estudio de manera correcta?					
21	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de solución de conflictos durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
22	¿Los capacitadores aplican técnicas para dejarse entender considerando que cada participante aprende a distintas velocidades?					
23	¿Los capacitadores vuelven a explicar un tema cuando un participante no lo ha comprendido?					
24	¿Los capacitadores inspiran la confianza suficiente para que el participante se atreva a preguntar nuevamente un tema?					

Nº	Variable: Capacitación	Escala de Calificación				
Dimensión 1: Perfil del capacitador		5	4	3	2	1
25	¿Los capacitadores se sienten deseosos de mejorar el nivel de conocimiento de los participantes?					
26	¿Los capacitadores establecen metas adecuadas de aprendizaje para los participantes?					
27	¿Los capacitadores cumplen con el objetivo trasado de aprendizaje al culminar la capacitación en el MTC?					
28	¿Los capacitadores aceptan críticas durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
29	¿Los capacitadores se adaptan a la situación individual de cada participante?					
30	¿Los capacitadores se muestran abiertos a sugerencias sobre su desempeño?					
31	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus limitaciones durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
32	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus defectos durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
33	¿Los capacitadores muestran la imagen adecuada de sí mismos durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
34	¿Los capacitadores mantienen una valoración objetiva de sus propias virtudes durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
35	¿Los capacitadores mantienen una actitud positiva durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
36	¿Los capacitadores se sienten confiados en su capacidad durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
37	¿Los capacitadores comprenden el sentir de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
38	¿Los capacitadores aplican técnicas de motivación durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
39	¿Los capacitadores logran identificarse con el participante durante el desarrollo de los temas en el MTC?					
Dimensión 2: Necesidades de capacitación						
40	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de los instrumentos de gestión?					
41	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de su área?					
42	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa del puesto de trabajo del capacitado?					
43	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades institucionales del MTC?					
44	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada área o dependencia del MTC?					
45	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada puesto de trabajo?					

Anexo 6: Formato de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los capacitadores tienen los conocimientos adecuados para capacitar en el MTC?	✓		✓		✓		
2	¿Los capacitadores tienen la experiencia adecuada para capacitar en el MTC?	✓		✓		✓		
3	¿Los capacitadores cuentan con un nivel cultural adecuado para desarrollar los cursos en el MTC?	✓		✓		✓		
4	¿Los capacitadores desarrollan una comunicación adecuada para dictar los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
5	¿Los capacitadores comunican sus ideas con fluidez durante el dictado de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
6	¿Los capacitadores tienen un léxico adecuado durante el dictado de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
7	¿Los capacitadores realizan una explicación concisa de los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
8	¿Los capacitadores utilizan sistemas de información acorde con los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
9	¿Los capacitadores utilizan una adecuada ayuda audiovisual durante el desarrollo de los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
10	¿Los capacitadores se adaptan a los temas de capacitación conforme a la realidad del MTC?	✓		✓		✓		
11	¿Los capacitadores estructuran adecuadamente los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
12	¿Los capacitadores aplican su expertis durante el debate de temas polémicos?	✓		✓		✓		
13	¿Los capacitadores permiten la participación de los capacitados durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
14	¿Los capacitadores absuelven de manera correcta las dudas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
15	¿Los capacitadores aceptan las críticas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
16	¿Los capacitadores intercambian ideas con los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
17	¿Los capacitadores aprovechan los aportes de los participantes para mejorar el aprendizaje?	✓		✓		✓		
18	¿Los capacitadores corrigen de manera adecuada cuando los participantes se equivocan en sus aportes?	✓		✓		✓		
19	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de razonamiento durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
20	¿Los capacitadores manejan los equipos de estudio de manera correcta?	✓		✓		✓		
21	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de solución de conflictos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
22	¿Los capacitadores aplican técnicas para dejarse entender considerando que cada participante aprende a distintas velocidades?	✓		✓		✓		
23	¿Los capacitadores vuelven a explicar un tema cuando un participante no lo ha comprendido?	✓		✓		✓		
24	¿Los capacitadores inspiran la confianza suficiente para que el participante se atreva a preguntar nuevamente un tema?	✓		✓		✓		
25	¿Los capacitadores se sienten deseosos de mejorar el nivel de conocimiento de los participantes?	✓		✓		✓		
26	¿Los capacitadores establecen metas adecuadas de aprendizaje para los participantes?	✓		✓		✓		
27	¿Los capacitadores cumplen con el objetivo trasado de aprendizaje al culminar la capacitación en el MTC?	✓		✓		✓		
28	¿Los capacitadores aceptan críticas durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
29	¿Los capacitadores se adaptan a la situación individual de cada participante?	✓		✓		✓		
30	¿Los capacitadores se muestran abiertos a sugerencias sobre su desempeño?	✓		✓		✓		
31	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus limitaciones durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
32	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus defectos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
33	¿Los capacitadores muestran la imagen adecuada de sí mismos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
34	¿Los capacitadores mantienen una valoración objetiva de sus propias virtudes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
35	¿Los capacitadores mantienen una actitud positiva durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
36	¿Los capacitadores se sienten confiados en su capacidad durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
37	¿Los capacitadores comprenden el sentir de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
38	¿Los capacitadores aplican técnicas de motivación durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
39	¿Los capacitadores logran identificarse con el participante durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
40	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de los instrumentos de gestión?	✓		✓		✓		
41	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de su área?	✓		✓		✓		
42	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa del puesto de trabajo del capacitado?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
43	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades institucionales del MTC?	✓		✓		✓		
44	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada área o dependencia del MTC?	✓		✓		✓		
45	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.: MARTÍNEZ LÓPEZ EDWIN A. DNI: 09080039

Especialidad del validador: HEREDERO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de dic del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los capacitadores tienen los conocimientos adecuados para capacitar en el MTC?	✓		✓		✓		
2	¿Los capacitadores tienen la experiencia adecuada para capacitar en el MTC?	✓		✓		✓		
3	¿Los capacitadores cuentan con un nivel cultural adecuado para desarrollar los cursos en el MTC?	✓		✓		✓		
4	¿Los capacitadores desarrollan una comunicación adecuada para dictar los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
5	¿Los capacitadores comunican sus ideas con fluidez durante el dictado de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
6	¿Los capacitadores tienen un léxico adecuado durante el dictado de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
7	¿Los capacitadores realizan una explicación concisa de los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
8	¿Los capacitadores utilizan sistemas de información acorde con los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
9	¿Los capacitadores utilizan una adecuada ayuda audiovisual durante el desarrollo de los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
10	¿Los capacitadores se adaptan a los temas de capacitación conforme a la realidad del MTC?	✓		✓		✓		
11	¿Los capacitadores estructuran adecuadamente los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
12	¿Los capacitadores aplican su expertis durante el debate de temas polémicos?	✓		✓		✓		
13	¿Los capacitadores permiten la participación de los capacitados durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
14	¿Los capacitadores absuelven de manera correcta las dudas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
15	¿Los capacitadores aceptan las críticas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
16	¿Los capacitadores intercambian ideas con los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
17	¿Los capacitadores aprovechan los aportes de los participantes para mejorar el aprendizaje?	✓		✓		✓		
18	¿Los capacitadores corrigen de manera adecuada cuando los participantes se equivocan en sus aportes?	✓		✓		✓		
19	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de razonamiento durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
20	¿Los capacitadores manejan los equipos de estudio de manera correcta?	✓		✓		✓		
21	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de solución de conflictos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
22	¿Los capacitadores aplican técnicas para dejarse entender considerando que cada participante aprende a distintas velocidades?	✓		✓		✓		
23	¿Los capacitadores vuelven a explicar un tema cuando un participante no lo ha comprendido?	✓		✓		✓		
24	¿Los capacitadores inspiran la confianza suficiente para que el participante se atreva a preguntar nuevamente un tema?	✓		✓		✓		
25	¿Los capacitadores se sienten deseosos de mejorar el nivel de conocimiento de los participantes?	✓		✓		✓		
26	¿Los capacitadores establecen metas adecuadas de aprendizaje para los participantes?	✓		✓		✓		
27	¿Los capacitadores cumplen con el objetivo trasado de aprendizaje al culminar la capacitación en el MTC?	✓		✓		✓		
28	¿Los capacitadores aceptan críticas durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
29	¿Los capacitadores se adaptan a la situación individual de cada participante?	✓		✓		✓		
30	¿Los capacitadores se muestran abiertos a sugerencias sobre su desempeño?	✓		✓		✓		
31	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus limitaciones durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
32	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus defectos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
33	¿Los capacitadores muestran la imagen adecuada de sí mismos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
34	¿Los capacitadores mantienen una valoración objetiva de sus propias virtudes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
35	¿Los capacitadores mantienen una actitud positiva durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
36	¿Los capacitadores se sienten confiados en su capacidad durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
37	¿Los capacitadores comprenden el sentir de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
38	¿Los capacitadores aplican técnicas de motivación durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
39	¿Los capacitadores logran identificarse con el participante durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
40	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de los instrumentos de gestión?	✓		✓		✓		
41	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de su área?	✓		✓		✓		
42	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa del puesto de trabajo del capacitado?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
43	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades institucionales del MTC?	✓		✓		✓		
44	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada área o dependencia del MTC?	✓		✓		✓		
45	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.: Antonio Lir Lirana DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodología

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de 12 del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los capacitadores tienen los conocimientos adecuados para capacitar en el MTC?	✓		✓		✓		
2	¿Los capacitadores tienen la experiencia adecuada para capacitar en el MTC?	✓		✓		✓		
3	¿Los capacitadores cuentan con un nivel cultural adecuado para desarrollar los cursos en el MTC?	✓		✓		✓		
4	¿Los capacitadores desarrollan una comunicación adecuada para dictar los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
5	¿Los capacitadores comunican sus ideas con fluidez durante el dictado de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
6	¿Los capacitadores tienen un léxico adecuado durante el dictado de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
7	¿Los capacitadores realizan una explicación concisa de los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
8	¿Los capacitadores utilizan sistemas de información acorde con los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
9	¿Los capacitadores utilizan una adecuada ayuda audiovisual durante el desarrollo de los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
10	¿Los capacitadores se adaptan a los temas de capacitación conforme a la realidad del MTC?	✓		✓		✓		
11	¿Los capacitadores estructuran adecuadamente los temas que dictan en el MTC?	✓		✓		✓		
12	¿Los capacitadores aplican su expertis durante el debate de temas polémicos?	✓		✓		✓		
13	¿Los capacitadores permiten la participación de los capacitados durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
14	¿Los capacitadores absuelven de manera correcta las dudas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
15	¿Los capacitadores aceptan las críticas de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
16	¿Los capacitadores intercambian ideas con los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
17	¿Los capacitadores aprovechan los aportes de los participantes para mejorar el aprendizaje?	✓		✓		✓		
18	¿Los capacitadores corrigen de manera adecuada cuando los participantes se equivocan en sus aportes?	✓		✓		✓		
19	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de razonamiento durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Los capacitadores manejan los equipos de estudio de manera correcta?	✓		✓		✓		
21	¿Los capacitadores aplican técnicas adecuadas de solución de conflictos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
22	¿Los capacitadores aplican técnicas para dejarse entender considerando que cada participante aprende a distintas velocidades?	✓		✓		✓		
23	¿Los capacitadores vuelven a explicar un tema cuando un participante no lo ha comprendido?	✓		✓		✓		
24	¿Los capacitadores inspiran la confianza suficiente para que el participante se atreva a preguntar nuevamente un tema?	✓		✓		✓		
25	¿Los capacitadores se sienten deseosos de mejorar el nivel de conocimiento de los participantes?	✓		✓		✓		
26	¿Los capacitadores establecen metas adecuadas de aprendizaje para los participantes?	✓		✓		✓		
27	¿Los capacitadores cumplen con el objetivo trasado de aprendizaje al culminar la capacitación en el MTC?	✓		✓		✓		
28	¿Los capacitadores aceptan críticas durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
29	¿Los capacitadores se adaptan a la situación individual de cada participante?	✓		✓		✓		
30	¿Los capacitadores se muestran abiertos a sugerencias sobre su desempeño?	✓		✓		✓		
31	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus limitaciones durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
32	¿Los capacitadores tienen conciencia de sus defectos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
33	¿Los capacitadores muestran la imagen adecuada de sí mismos durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
34	¿Los capacitadores mantienen una valoración objetiva de sus propias virtudes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
35	¿Los capacitadores mantienen una actitud positiva durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
36	¿Los capacitadores se sienten confiados en su capacidad durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
37	¿Los capacitadores comprenden el sentir de los participantes durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
38	¿Los capacitadores aplican técnicas de motivación durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
39	¿Los capacitadores logran identificarse con el participante durante el desarrollo de los temas en el MTC?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
40	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de los instrumentos de gestión?	✓		✓		✓		
41	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa de su área?	✓		✓		✓		
42	¿Para el desarrollo de una capacitación en el MTC se realiza una evaluación previa del puesto de trabajo del capacitado?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
43	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades institucionales del MTC?	✓		✓		✓		
44	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada área o dependencia del MTC?	✓		✓		✓		
45	¿Los temas de capacitación están acordes con las necesidades de cada puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. ALVARO ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Docente especialista en Evaluación y docencia Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

1. Presentación

La Capacitación es un componente básico del Talento Humano en los organismos, intrínsecamente ligado a la productividad institucional. La Capacitación, se desarrolla en el trabajo y para el trabajo, teniendo como finalidad, establecer, incrementar y/u optimizar los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que requieran practicar los/las trabajadores/trabajadoras para desempeñar exitosamente las formas y tareas que se les confía.

Es un proceso de enseñanza-aprendizaje planificado que busca desarrollar competencias, mejorar el desempeño, reforzar conocimientos y modificar conductas, en los trabajadores para así contribuir al mejoramiento del trabajo y al incremento de la productividad del sector.

Es por ello que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones requiere contar con servidores capacitados e identificados con su visión de desarrollo, considerando así mismo que dentro de la modernización del Estado, es política nacional contar con recursos humanos debidamente capacitados que respondan a las necesidades actuales a fin que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos.

El presente documento contiene el Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el mismo que constituye una herramienta de gestión que permite establecer el perfil adecuado del capacitador/instructor, según el tema de la acción de capacitación requerida y necesaria para cada área de trabajo, contando para ello con el conocimiento definido de los niveles de autoridad y sus funciones en cada dependencia del ministerio, así como los objetivos y metas institucionales.

2. Marco Institucional

El Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones está considerando la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Funciones.

2.1. Visión

Ministerio distinguido por su eficiencia en la gestión de los sectores transportes y comunicaciones, garantizando servicios integrales, seguros y competitivos.

2.2. Misión

Ministerio al servicio del país, que impulsa y facilita sistemas de transporte y comunicaciones eficientes, seguros y competitivos, que contribuyen a la inclusión social, la integración y del desarrollo económico sostenible del país.

2.3. Objetivos Estratégicos

- ✓ Contar con infraestructura de transporte de calidad que contribuya al fortalecimiento de la integración interna y externa, al desarrollo de corredores logísticos, al proceso de ordenamiento territorial, protección del medio ambiente y mejora del nivel de competitividad de la economía.
- ✓ Disponer de servicios de transportes seguros, eficientes y de calidad, propiciando la competitividad, la inclusión social, incorporando la logística de transportes y preservando al medio ambiente.
- ✓ Disponer de sistemas de transportes de tránsito que incorporen sistemas inteligentes de transporte.
- ✓ Garantizar la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones eficientes, de calidad y de interés social.

- ✓ Fortalecer el uso intensivo por la sociedad de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs.
- ✓ Contar con estructuras organizativas y normatividad modernas, procesos internos optimizados y recursos humanos calificados que, mediante el uso de tecnologías de información y administración por resultados, mejoren los niveles de gestión de los organismos del sector.

2.4. Funciones

- a) Diseñar, normar y ejecutar la política de promoción y desarrollo en materia de Transportes y Comunicaciones.
- b) Formular los planes nacionales sectoriales de desarrollo.
- c) Fiscalizar y supervisar el cumplimiento del marco normativo relacionado con su ámbito de competencia.
- d) Otorgar y reconocer derechos a través de autorizaciones, permisos, licencias y concesiones.
- e) Orientar en el ámbito de su competencia el funcionamiento de los Organismos Públicos Descentralizados, Comisiones Sectoriales y Multisectoriales y Proyectos.
- f) Planificar, promover y administrar la provisión y prestación de servicios públicos del Sector Transportes y Comunicaciones, de acuerdo a las leyes de la materia.
- g) Cumplir funciones ejecutivas en todo el territorio nacional respecto a las materias de su competencia.

3. Estructura Orgánica

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones tiene la siguiente estructura orgánica.

01 Órganos de Alta Dirección

- 01.1 Despacho Ministerial
- 01.2 Despacho Viceministerial de Transportes
- 01.3 Despacho Viceministerial de Comunicaciones
- 01.4 Secretaría General

02 Órgano de Defensa Judicial

- 02.1 Procuraduría Pública

03 Órgano Consultivo

- 03.1 Comisión Consultiva de Transportes

04 Órgano de Control Institucional

- 04.1 Órgano de Control Institucional

05 Órganos de Asesoramiento

- 05.1 Oficina General de Asesoría Jurídica
- 05.2 Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

06 Órgano de Apoyo

- 06.1 Oficina General de Administración

07 Órganos de Línea

Subsector Transportes

- 07.1 Dirección General de Aeronáutica Civil
- 07.2 Dirección General de Transporte Acuático
- 07.3 Dirección General de Caminos y Ferrocarriles
- 07.4 Dirección General de Transporte Terrestre
- 07.5 Dirección General de Asuntos Socio-Ambientales
- 07.6 Dirección General de Concesiones y Transportes

Subsector Comunicaciones

- 07.7 Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones
- 07.8 Dirección General de Concesiones y Comunicaciones
- 07.9 Dirección General de Autorizaciones en Concesiones
- 07.10 Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones

4. Clasificación del personal

4.1. Funcionario Público

Es aquel que desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas.

4.2. Empleado de Confianza

Es el que desempeña cargo de confianza técnico o político, distinto al del funcionario público y se encuentra en el entorno de quien lo designa o remueve libremente.

4.3. Servidor Público Directivo Superior

Es aquel que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno.

4.4. Servidor Público Ejecutivo

Es el que desarrolla funciones administrativas, entendiéndose por ellas al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutivas, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e

independiente a las personas

4.5. Servidor Público Especialista

Es aquel que desempeña labores de ejecución de servicios públicos y no ejerce función administrativa.

4.6. Servidor Público de apoyo

Es el que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento.

5. Temas de Capacitación:

5.1. Dirección Estratégica

Consiste en manejar metodologías prácticas y profesionales que permitan el desarrollo de estrategias que sean coherentes con la situación actual y perspectivas futuras del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, reconociendo la importancia de la elaboración de un plan estratégico y elaboración de un trabajo integral de un plan estratégico concernientes a los sistemas de transporte y la infraestructura de las comunicaciones y telecomunicaciones del país.

5.2. Liderazgo

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones requiere líderes que se caractericen por su capacidad para motivar a sus equipos de trabajo, lo cual genere el compromiso y el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Por ello, este tema de capacitación permitirá que los funcionarios sean agentes de cambio y se encuentren preparados para promover el ejercicio del diálogo, motivar a su grupo y desarrollar técnicas de influencia para dirigir a sus equipos en los procesos de transformación y lograr un alto rendimiento.

5.3. Toma de Decisiones

La resolución de los problemas diarios es una habilidad que todo funcionario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones debe desarrollar y acentuar, para lo cual debe efectuar un análisis rápido y riguroso de cada situación, explorando todas las características que la rodean discriminando qué es lo importante y qué lo esencial, lo cual determinará el éxito de un proyecto y la certeza de una estrategia apropiada. Es decir, este tema permitirá a los funcionarios decidir, actuar y ejecutar tácticas acertadas basadas en un análisis efectivo.

5.4. Formulación, implementación y evaluación de políticas públicas

Diseñar, implementar y evaluar políticas que mejoren la calidad de vida de los peruanos y nos consoliden como un país competitivo y sostenible es uno de los retos en el sector público. Por ello en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones se requiere contar con funcionarios preparados para gestionar con eficiencia los recursos del Estado y para diseñar políticas que solucionen los problemas de los ciudadanos y sean sostenibles en el tiempo, para lo cual este tema de capacitación les permitirá contar con los conceptos y herramientas para el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas concernientes al sector transportes y comunicaciones, a fin de contribuir a mejorar los procesos de toma de decisiones y aumentar el bienestar de la ciudadanía.

5.5. Sistemas de Transporte

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones es responsable del desarrollo de los sistemas de transporte del país y su labor es crucial para el desarrollo socioeconómico debido a que permite la integración regional, nacional e internacional, la facilitación del comercio, la reducción de la pobreza y el bienestar del ciudadano. Por ello, sus funcionarios y profesionales deben mantenerse actualizados respecto a la rectoría, promoción y supervisión de eficientes sistemas de carreteras y ferrovías, de transporte aéreo, marítimo y fluvial, así como de los programas de concesiones en dichos ámbitos.

5.6. Infraestructura de Comunicación y Telecomunicaciones

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones es responsable de la infraestructura de las comunicaciones y telecomunicaciones del país. Tiene a su cargo la evaluación y tramitación de las solicitudes relacionadas con la operación de estaciones de radio y televisión de señal abierta y servicios privados de telecomunicaciones, además de la planificación del espectro radioeléctrico que utilizan las mismas. Por ello, sus funcionarios y profesionales deben mantenerse actualizados respecto al control y supervisión de la prestación de los servicios y actividades de comunicaciones y telecomunicaciones, velando por el uso correcto y adecuado del espectro radioeléctrico.

5.7. Manejo de recursos naturales y conservación del medio ambiente

Es de responsabilidad mundial promover el desarrollo sostenible de los recursos naturales a través del mejoramiento de la administración, manejo y conservación de las áreas naturales protegidas y apoyando a la generación y comunicación de los métodos más adecuados para la protección y aprovechamiento de todos los recursos naturales. Por ello, mantener capacitados y actualizados a los funcionarios y profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en este tema permitirá desarrollar políticas y estrategias institucionales para el desarrollo sostenible.

5.8. Modernización de la Gestión Pública

Los recursos del Estado deben ser administrados y gestionados por funcionarios y profesionales que busquen asegurar una gestión pública al servicio de todos los ciudadanos, sobre todo con un servicio de alta calidad. Por ello, la importancia de contar con este tema de capacitación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con la finalidad de desarrollar en los funcionarios y profesionales una base conceptual que permita analizar el rol del Estado y proponer acciones de modernización de la gestión pública dentro del ámbito del sector transportes y comunicaciones

5.9. Comunicación Efectiva

Una de las herramientas centrales para el logro directivo es la comunicación eficaz, que permite lograr acuerdos constructivos y productivos y relacionarse eficazmente con los colaboradores, construir confianza y ganar su afiliación y compromiso con la institución. Por ello, este tema de capacitación permitirá que los funcionarios y profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones optimizar, flexibilizar y contextualizar su comunicación con mensajes claros, acordes a los intereses y necesidades de servidores y usuarios involucrados en la organización.

5.10. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional está representada en la capacidad de percibir, interpretar, comprender, aprender, socializar e interactuar a través del sistema emocional. El convivir laboral y el logro de objetivos institucionales requieren de funcionarios y profesionales competentes a nivel intrapersonal, interpersonal y sociogrupal para generar una dinámica de vida profesional impulsada por el ser, no solo por el saber o el haber. Por ello, el desarrollo de este tema en los programas de capacitación del Ministerio de Transportes y comunicaciones es muy importante porque permitirá a los funcionarios y profesionales desarrollar criterios adecuados para la gestión empresarial mediante la reflexión y la creatividad.

5.11. Control Institucional

Los Sistema de Control Interno en las entidades públicas comprende a los temas de gestión de riesgos, normas de control interno, normas para la gestión de las tecnologías de información, el control interno en las contrataciones del Estado y la implementación del sistema de control interno en las entidades del Estado, por ello es necesario mantener actualizados a los profesionales que laboran en el Órgano de Control Interno del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones respecto a la implantación del sistema de control interno, con la finalidad de minimizar o eliminar los impactos de la ocurrencia de los riesgos de los diversos procesos del sector.

5.12. Defensa Legal del Estado

Los temas referidos a la defensa legal del Estado, están dirigidos a los profesionales que laboran en el Órgano de Defensa Judicial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con la finalidad de perfeccionar las capacidades y habilidades investigativas del abogado del MTC al punto que le permita resolver los problemas legales en defensa de los intereses del Estado y con plena convicción y compromiso con el país.

5.13. Planeamiento Estratégico

Las actividades que el Estado desarrolla para atender las necesidades de los ciudadanos necesariamente deben ocurrir y responder a un proceso de reflexión de largo plazo que tenga explícitos objetivos y metas concretas, medibles y en plazos razonables. De no ocurrir bajo estos criterios, existe el riesgo que las actividades ejecutadas por el Estado no mejoren la calidad de vida de los ciudadanos, que son la razón final para la acción del Estado. Por tal motivo, es necesario potenciar en los profesionales las habilidades de análisis de los entornos interno y externo, y formula una ventaja competitiva que se aplique a la realidad de Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la conduzca a mejorar su rendimiento.

5.14. Presupuesto Público

La adecuada gestión del presupuesto público es un aspecto fundamental para una buena gestión de los gobiernos y organismos públicos, porque depende de ello la apropiada asignación de los recursos públicos para el logro de los objetivos institucionales. En ese contexto, es necesario desarrollar en los profesionales los conceptos, procesos e instrumentos de la programación, formulación, ejecución y control del proceso presupuestario y analizar la metodología del presupuesto por resultados aplicados a la realidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

5.15. Inversión Pública

La inversión pública es un importante impulsor del crecimiento y del desarrollo económico de los países y para ello el Estado ha desarrollado un nuevo marco normativo que rige la inversión pública a fin de corregir los problemas observados, el nuevo Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, también conocido como Invierte.pe. En este contexto, resulta importante profundizar en los profesionales del Ministerio de Transportes y comunicaciones respecto a su marco normativo e institucional y como contribuirá a mejorar la calidad y ejecución del gasto público, así como conceptualizan las fases del ciclo de inversiones y los actores involucrados con sus roles.

5.16. Asesoría Jurídica

La Asesoría Jurídica en el Sector Público está compuesto por el Derecho Administrativo, como son las sanciones administrativas, el control jurisdiccional de la administración, la contratación pública, la libre competencia y los principios de la regulación económica, y la planificación ambiental y urbanística. La transversalidad de todas esas materias permitirá al profesional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones abordar el análisis y la práctica de los sectores institucionales (transportes y comunicaciones) en que intervienen los poderes públicos.

5.17. Arbitraje y Resolución de Controversias

Un adecuado arbitraje en un proceso permitirá resolver las controversias pacíficamente y con las condiciones más favorables para la institución, contribuyendo de esta manera a la paz social. Por ello, resulta importante mantener actualizado a los profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones respecto al tema de arbitraje y resolución de controversias a fin de que actúen con eficiencia durante los procesos.

5.18. Fiscalización, supervisión e inspectoría

Las fiscalizaciones, supervisiones e inspecciones que realizan los profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones deben efectuarse de tal manera que identifiquen y manejen los conocimientos especializados en principios, técnicas e instituciones de la potestad administrativa fiscalizadora. Por ello la importancia de contar con estos temas en los programas de capacitación del MTC que le permita a los profesionales resolver de manera adecuada los casos particulares que ocurren en el sector transportes y comunicaciones.

5.19. Administración de bienes del estado

Los temas referidos a la administración de los bienes del estado corresponden al marco legal y operativo, alta y baja, saneamiento e inventario y actos de disposición de los bienes muebles, por ello es importante que los profesionales del Ministerio de Transportes desarrollen un enfoque de aplicación para el control eficaz de los bienes, sanearlos, administrarlos y finalmente disponerlos.

5.20. Desarrollo e innovación tecnológica

El desarrollo e innovación tecnológica es una de las tareas más complejas e importantes que enfrentan las organizaciones públicas, tanto a nivel estratégico como organizacional. Por ello, es indispensable que los profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones desarrollen capacidades para diseñar e implementar estrategias de innovación que permitan capturar valor e incrementar la competitividad de la institución.

5.21. Sistemas Administrativos del Estado

Para cumplir con eficacia los fines del Estado siguiendo la normativa de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Administración Pública se vale de diversos sistemas administrativos, definidos como conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos, mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública. Por esta razón, es

necesario brindar y actualizar las competencias de los profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para identificar, comprender, analizar e interpretar los principales aspectos técnico-normativos de cada uno de los sistemas administrativos que se emplean en la Gestión Pública del Perú y cautelar el adecuado uso de los recursos públicos.

5.22. Contrataciones del Estado

La modernización del Estado y el crecimiento económico del país requiere de un sistema muy eficiente de contrataciones públicas que brinde oportunamente los bienes y servicios demandados por la comunidad, lo que supone reorientar la manera de operar el sistema, apoyándose en la experiencia de la estrategia de mercados que significa dejar atrás la gestión centrada en procedimientos, en el estricto cumplimiento de exigencias legalistas, para concentrarse en la obtención de resultados implementando un sistema de contrataciones públicas transparente y libre de corrupción. Para dicho propósito, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones debe fortalecer los conocimientos técnicos-prácticos, promoviendo la comprensión de la normativa de contrataciones del Estado y su importancia en la gestión de las entidades pública.

5.23. Contabilidad Pública Gubernamental

La gestión contable gubernamental es el sistema en donde se realizan las operaciones para captar, clasificar, registrar actividades económicas, operaciones técnicas financieras, administrativas y de patrimonios en la gestión pública, permitiendo registrar sistemáticamente las operaciones provenientes de los recursos financieros otorgados a las organizaciones públicas a fin de obtener resultados y estados financieros que evidencian la situación del sistema de patrimonios entre otras áreas financieras. Por ello, en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones se debe buscar potenciar las capacidades de sus profesionales, alimentándolos de las últimas modificaciones dadas por el gobierno en materia contable para poder mejorar sustantivamente sus procesos financieros y administrativos.

5.24. Tesorería Pública Gubernamental

La administración de los recursos financieros públicos implica una responsabilidad fundamental de los gestores encargados de operativizar las gestiones que se desarrollan día a día en las instituciones públicas. Un óptimo manejo del sistema de tesorería implica un flujo de caja adecuado y una óptima utilización de los recursos monetarios, permitiendo a la entidad cumplir con los objetivos trazados. Por ello los profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones deben contar con conocimientos sólidos, herramientas, instrumentos, procedimientos y normas, con la finalidad de aplicarlo eficientemente en la realidad de la institución.

5.25. Gestión de Recursos Humanos

La velocidad de los cambios y las constantes modificaciones de los procesos administrativos en el sector público, sumado a los desafíos inusitados y retos de rendimiento que enfrentan las instituciones, hace imprescindible contar con un equipo o fuerza laboral de trabajo altamente eficiente, con personas de elevada preparación y en el puesto exacto donde volcar sus habilidades, lo cual hace que la gestión del talento humano sea cada vez más exigente en el momento de contratar al personal idóneo. Por ello, se requiere proporcionar a los profesionales las herramientas adecuadas para la gestión de Recursos Humanos en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, permitiéndoles una gestión pública estratégica que contribuya al fortalecimiento y desarrollo del talento humano acorde a su realidad.

5.26. Tecnologías de la Información y Comunicación - TICs

Hoy en día, la administración pública depende cada día más de procesos informatizados, por lo que las áreas encargadas de los sistemas y tecnologías de la información tienen una responsabilidad clave sobre su diseño y funcionamiento. Su buena gestión y consecución, impacta directamente sobre los resultados de la institución, por lo tanto, en el Ministerio de Transportes y comunicaciones es un factor crítico de éxito en la obtención de los objetivos estratégicos institucionales.

5.27. Ejecución Coactiva

La cobranza coactiva es el último medio al cual recurren las entidades de la Administración Pública Nacional para garantizar el pago de las deudas pendientes. Es decir, es el procedimiento mediante el cual dichas entidades ejecutan el pago de las deudas aun en contra de la voluntad del deudor, a través del embargo de sus cuentas bancarias, inmuebles, muebles, acciones u otros bienes. Es por ello la importancia de proporcionar a los profesionales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones información necesaria y adecuada para llevar a cabo un debido procedimiento de ejecución coactiva, considerando la correcta aplicación de plazos, la notificación al obligado, los requisitos del ejecutor coactivo y la actuación de la entidad frente a la interposición de medidas cautelares y recursos acorde a la normatividad vigente.

5.28. Mantenimiento General

Dirigido a los técnicos-operarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que actualicen y perfeccionen sus habilidades en el oficio de albañilería, electricidad, pintura, fontanería, carpintería general, entre otros, con la finalidad de contar brindar una adecuada atención a la ciudadanía.

5.29. Administración Documentaria y Archivo

Dirigido a los técnicos-operarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que actualicen y perfeccionen sus habilidades en la gestión de los archivos con la finalidad de brindar un servicio eficiente de la información y documentos que contiene la institución.

5.30. Calidad de Atención al Usuario

La modernización de la Gestión Pública caracteriza al Estado Moderno como aquél que está orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). Por ello, es necesario fortalecer la actitud de servicio y las capacidades de los servidores del Ministerio de

Transportes y Comunicaciones, a fin de atender las consultas del público usuario de manera adecuada y oportuna, así como resolver situaciones en donde se presenten quejas y/o reclamos, dando solución a las mismas y tener un adecuado manejo en la toma de decisiones propias del ejercicio de sus funciones.

5.31. Asistencia Administrativa

Dirigido a los técnicos-operarios encargados de la asistencia administrativa del Ministerio de Transportes y Comunicaciones a fin de proporcionarles habilidades, competencias y conocimientos relacionados con la eficiente asistencia en la gestión pública y la dinámica de los procesos organizacionales de manera que puedan contribuir efectivamente al logro de los objetivos institucionales.

5.32. Gestión del Tiempo

Dirigido a todos los servidores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones a fin de proporcionarles las herramientas fundamentales para desarrollar las importantes competencias de gestionar el tiempo y saber manejar adecuadamente el estrés, en beneficio personal y organizacional.

5.33. Trabajo en Equipo

Dirigido en forma general a los servidores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con la finalidad de darles a conocer la dinámica del poder y autoridad en la organización, y se sensibilice al desarrollo de habilidades y actitudes, que le permitan utilizar su influencia para el logro de los objetivos institucionales, así como integrar equipos de trabajo efectivos y de alto desempeño.

5.34. Redacción Eficaz

Dirigido a todos los servidores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con la finalidad de entrenarlos en la redacción de distintos tipos de documento de la gestión administrativa e institucional, siguiendo las convenciones actuales

respecto de la normativa del español, lo que garantizará una comunicación eficaz.

5.35. Código de Ética de la Gestión Pública

Dirigido a la totalidad de los servidores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con la finalidad de promover su desarrollo integral, debiendo ser conscientes de que su responsabilidad no solo es brindar lo mejor de sí mismos para asegurar servicios de calidad a la ciudadanía, sino que su actuar debe enmarcarse dentro de los parámetros de la ética.

6. Perfil del Capacitador:

6.1. Profesionalismo

El instructor debe poseer un nivel cultural superior al promedio, ya que le facilitará la comunicación con los participantes. También debe poseer conocimiento y comprensión de los elementos socioculturales que conforman el entorno y la personalidad de los participantes; de la ubicación de la materia que imparte en el contexto sociopolítico y económico, de manera actualizada; y de todos los elementos relacionados con la instrucción, por ello es necesario que los capacitados reconozcan la capacidad profesional y técnica del capacitador, para lo cual se requiere que él domine la materia y sustente su autoridad moral.

6.2. *Facilidad de Palabras*

Capacidad de comunicar sus ideas con fluidez, y sin inhibiciones”.

6.3. *Claridad*

Habilidad para explicar concisa y sencillamente sin tener que recurrir a planteamientos complejos que resulten improcedentes ni a tecnicismos innecesarios o palabras que estén fuera del manejo de los participantes.

6.4. *Pensamiento Lógico*

Poder discriminar, relacionar y estructurar los temas e interrelacionar y sintetizar conceptos, de tal forma que se facilite su comprensión, sin caer en contradicciones o falsas conclusiones.

6.5. *Saber escuchar*

Capacidad de escuchar puntos de vista distintos de los suyos, de detectar las dudas y problemas de comprensión en los participantes y aceptar críticas, incluso aquellas dirigidas a él.

6.6. *Manejo de Ideas*

Comprender y explorar pensamientos, incluso aquellos que le resulten extraños o diferentes de su forma de pensar”.

6.7. *Persuasión*

Capacidad de convencer mediante razonamientos y no mediante la imposición o coerción basado en la autoridad.

6.8. *Paciencia*

Conciencia de que la gente aprende a distintas velocidades y que en más de una ocasión será necesario avanzar más despacio, aclarar más o incluso repetir una explicación.

6.9. *Compromiso*

Expresión de un deseo claro de cambiar y mejorar el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes de los participantes, considerando la instrucción como algo fundamental y necesario para el desarrollo personal y laboral del individuo.

6.10. *Madurez*

Conocimiento, tanto personal como profesional, de la magnitud y las limitaciones del propio conocimiento, para no caer en dogmatismos o intransigencias. Así podrá autocriticarse y estar abierto a sugerencias sobre su desempeño.

6.11. *Autoconocimiento*

Conciencia de las propias limitaciones y defectos; no tratar de manejar una falsa imagen de sí mismo.

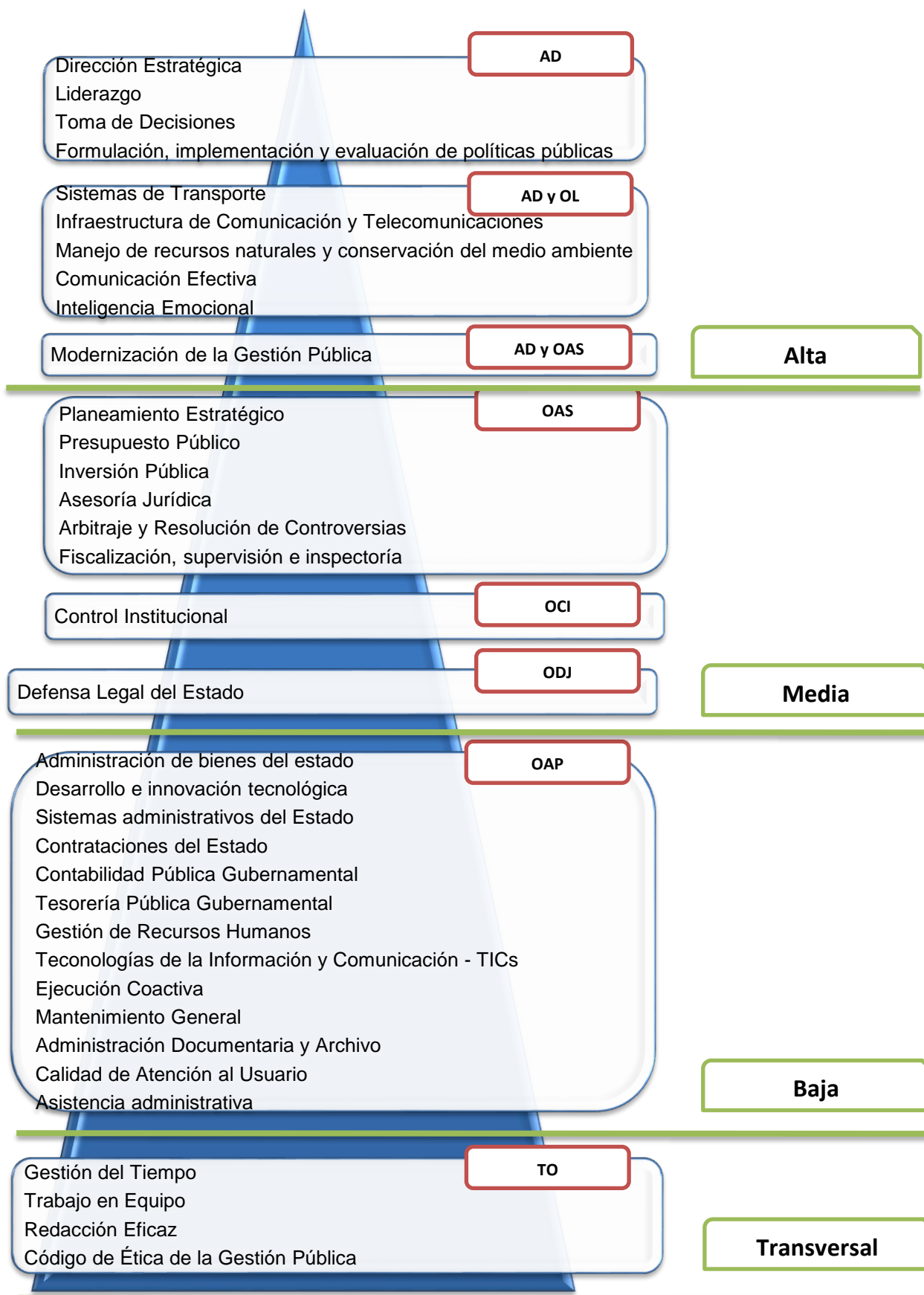
6.12. *Confianza en sí mismo*

Es la valoración objetiva de las propias virtudes y defectos, y actitud positiva acerca de su capacidad.

6.13. *Empatía*

Capacidad de advertir los deseos y sentimientos de los participantes, en lo que concierne a detectar las diferencias individuales y, con ello, hacer que todos y cada uno satisfagan sus expectativas en un ambiente libre de antagonismos.

PROGRAMA PARA CAPACITAR PERSONAL DEL MTC



AD = Alta Dirección
OAS = Órganos de Asesoramiento
OL = Órganos de Línea
OCI = Órgano de Control Institucional

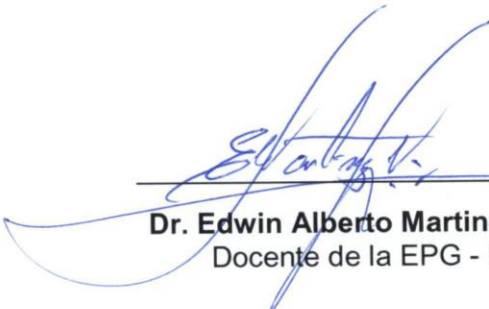
ODJ = Órgano de Defensa Judicial
OAP = Órgano de Apoyo
TO = Todos los Órganos

Acta de Aprobación de originalidad de la Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018" del estudiante **Luis Ernesto Abanto Aguilar** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia que cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de enero del 2019



Dr. Edwin Alberto Martínez López
Docente de la EPG - UCV

Feedback Studio - Google Chrome

ev.tumitin.com/app/carta/es/?o=1196522931&lang=es&u=1075197110&os=1

feedback studio

Programa para capacitar

-- /0 < > ?

ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Propuesta de un Programa para capacitar personal del

Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Luis Ernesto Abanto Aguilar

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

19

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

3 %

>

2

portal.mtc.gob.pe

Fuente de Internet

2 %

>

3

www.gacetajuridica.co...

Fuente de Internet

2 %

>

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

>

5

www.mtc.gob.pe

Fuente de Internet

1 %

>

6

Entregado a Universida...

Fuente de Internet

1 %

>

Página: 1 de 79

Número de palabras: 16157

Text-only Report

High Resolution

Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ABANTO AGUILAR LUIS ERNESTO

D.N.I. : 40560123

Domicilio : Calle Simón Grados N° 715- LOS OLIVOS

Teléfono : Fijo : Móvil : 992-700-336

E-mail : ernesto06051980@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ABANTO AGUILAR LUIS ERNESTO

Título de la tesis:

PROPUESTA DE UN PROGRAMA PARA CAPACITAR PERSONAL DEL
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, LIMA 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 30 DE ENERO 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUIS ERNESTO AGANTO AGUILAR

INFORME TÍTULADO:

PROPUESTA DE UN PROGRAMA PARA CAPACITAR PERSONAL DEL
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN